

# Protocolo para la Atención del Hostigamiento y Acoso Sexual y/o Laboral

## Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PRESENTACIÓN .....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>MARCO CONCEPTUAL .....</b>  | <b>4</b>  |
| a. Tipos de hostigamiento y acoso sexual en el trabajo .....   | 6         |
| b. Del hostigamiento y acoso laboral.....  | 7         |
| c. Fases del hostigamiento y acoso laboral .....   | 8         |
| d. Formas de hostigamiento y/o acoso laboral a la víctima .....  | 10        |
| <b>CAPÍTULO I. MARCO JURÍDICO.....</b>   | <b>11</b> |
| a. Nacional.....   | 11        |
| b. Internacional.....  | 18        |
| <b>CAPÍTULO II. DEL PROTOCOLO .....</b>  | <b>22</b> |
| a. Del hostigamiento y acoso sexual .....  | 23        |
| b. Del hostigamiento y/o acoso laboral .....   | 24        |
| c. De las faltas por hostigamiento y acoso sexual.....   | 25        |
| d. De las faltas por hostigamiento y/o acoso laboral.....  | 26        |
| e. Del Comité para la atención del hostigamiento y acoso Sexual y/o laboral .....                                      | 27        |
| f. De la sustanciación de la queja .....   | 30        |
| <b>CAPÍTULO III. DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE<br/>HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL .....</b> | <b>33</b> |
| <b>Descripción del procedimiento ante el Comité.....</b>   | <b>33</b> |
| <i>Glosario de términos.....</i>   | <i>37</i> |

## **PRESENTACIÓN**

Factor importante para el pleno desarrollo humano y profesional de quienes trabajan en el sector privado, así como para su mayor productividad y el cumplimiento de sus objetivos, es establecer la existencia de mecanismos que garanticen una cultura institucional respetuosa de los derechos humanos, en ambientes laborales sanos y armoniosos.

En este contexto la empresa ENTREPRICE asume el compromiso, en el marco de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y no Discriminación, de prevenir y atender los casos de hostigamiento y/o acoso sexual y/o laboral, como lo señalan la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y la ley General para la Igualdad entre Mujeres y hombres.

El propósito fundamental de este Protocolo es atender las quejas respecto de conductas que atenten contra la libertad y dignidad sexual y/o laboral de quienes trabajan en la empresa, para desalentar su incidencia y brindarles en su caso, la atención adecuada y oportuna.

Este Protocolo se instrumenta bajo un enfoque de igualdad de género y de respeto a los derechos humanos, con el propósito de generar un ambiente libre de discriminación y de violencia en la Empresa ENTERPRICE.

## **INTRODUCCIÓN**

La existencia de situaciones de violencia en el ámbito laboral es una realidad reconocida. Se deriva de asimetría de poder (jerárquico o informal) y se manifiesta de diversas formas: psicológica, física, económica y política.

Al igual que ocurre en otros tipos de violencia, la laboral afecta mayoritariamente a las mujeres, tanto a las que ocupan puestos de menor nivel, como a las que se encuentran en puestos jerárquicos superiores. El problema guarda relación con los roles atribuidos a los hombres y a las mujeres en la vida social y económica, que afectan directa o indirectamente a las mujeres en el mercado de trabajo.

El hostigamiento y el acoso sexual y/o laboral agreden la dignidad de la persona y constituyen una expresión de discriminación de género y un obstáculo para el buen funcionamiento del quehacer institucional.

Para atender y combatir este flagelo en la Empresa ENTERPRICE, se publica este Protocolo a fin de que las y los trabajadores de la empresa, así como las áreas encargadas del tema tengan un marco referencial de actuación.

## MARCO CONCEPTUAL

El artículo 13 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, establece que: *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, por su parte, 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.*

Ambas son conductas que se manifiestan en espacios donde existen relaciones asimétricas de poder, que no derivan necesariamente de relaciones jerárquicas y por ello, también se pueden dar en relaciones horizontales. Aunque afectan a cualquier persona, reiteramos que afectan mayoritariamente a las mujeres. En cualquier caso, representan una violación al derecho de las víctimas a trabajar en un ambiente digno, y restringen su acceso igualitario al empleo y a mejores condiciones de vida. Quienes las sufren se ven afectadas en su dignidad, su autoestima, su seguridad, su salud física-mental y su desarrollo profesional.

Como se establece en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, son formas del Hostigamiento y/o Acoso sexual:

*Comportamiento físico de naturaleza sexual:* Se refiere a contactos físicos no deseados que oscilan desde tocamientos innecesarios, *palmadas* o pellizcos o roces en el cuerpo por parte de una persona vinculada en el ámbito laboral.

*Conducta verbal de naturaleza sexual:* Hace alusión a insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para tener encuentros fuera del lugar de trabajo, comentarios insinuantes u obscenos.

*Comportamiento no verbal de naturaleza sexual:* Se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o gestos que generan pensamientos de connotación sexual. Estos comportamientos podrán provocar que los/as afectados/as se sientan incómodos/as o amenazados/as, afectando su situación laboral.

Por su parte, el artículo 259 bis del Código Penal Federal establece: *Al que con fines lascivos asedie reiteradamente a persona de cualquier sexo, valiéndose de su posición jerárquica derivada de sus relaciones laborales, docentes, domésticas o cualquier otra que implique subordinación, se le impondrá sanción hasta de cuarenta días multa. Si el hostigador fuese servidor público y utilizase los medios o circunstancias que el encargo le proporcione, se le destituirá de su cargo. Solamente será punible el hostigamiento sexual, cuando se cause un perjuicio o daño. Solo, se procederá contra el hostigador, a petición de parte ofendida.*

Conforme a este ordenamiento, la caracterización del hostigamiento sexual en el trabajo depende, de un acto de claro contenido sexual o libidinoso, que no sea un comportamiento amistoso o actitud amorosa, porque no implica situaciones vejatorias u ofensivas, sino al contrario expresiones de afecto o intimidad admisibles en el seno de la empresa.

De conformidad con el mismo artículo, el elemento objetivo de las conductas hostigadoras, es decir, su naturaleza sexual, hace que la víctima en ocasiones pueda reaccionar de inmediato y de forma adecuada, ya sea denunciando las conductas hostigadoras a la persona encargada de adoptar las medidas disciplinarias, o a través de los medios que estime oportunos y a su alcance (denuncia o querrela), ante las autoridades competentes.

Los sujetos activos de este delito pueden ser las personas que presentan algún poder de decisión, directa o indirectamente sobre las condiciones laborales de la víctima. Pueden ser el jefe/jefa, personas con poder delegado de la o el trabajador jerárquicamente superior. Si

se estuviera haciendo referencia a una situación de acoso sexual, la relación jerárquica puede ser horizontal.

Es importante destacar que tanto las mujeres como los hombres pueden ser sujetos pasivos del hostigamiento y/o acoso sexual laboral.

Pero el hecho de ser el sujeto pasivo no es determinante por sí solo de la existencia de chantaje sexual. Es necesario que el hostigamiento y/o acoso sufrido esté directa o indirectamente relacionado con su actividad laboral. Por lo tanto, es necesario que la agresión padecida por la/el trabajador se produzca, de una u otra forma, dentro del ámbito de la empresa, o en situación relacionada con el trabajo (por ejemplo, en una reunión fuera de la empresa o incluso en un traslado).

#### **a. Tipos de hostigamiento y acoso sexual en el trabajo**

Se distinguen dos tipos:

- *Chantaje sexual*

El sujeto activo del hostigamiento y/o el acoso sexual condiciona el acceso o permanencia en el empleo, así como cualquier beneficio relacionado al mismo, a la realización de un acto de contenido sexual. Por tanto, el chantaje sexual se da en sentido vertical, es decir, entre el sujeto activo y la víctima, o sujeto pasivo, cuando existe una relación de jerarquía. Hay personas que no tienen posición jerárquica superior, pero por conocer a alguien o tener influencia entre demás compañeros/as pueden ofrecer beneficios o amenazar con sanciones a un/a compañero/a. A su vez, el chantaje sexual puede presentar diversas modalidades:

Atendiendo a la forma, se distingue entre chantaje explícito o implícito:

- *Chantaje explícito*: Posición directa y expresa de solicitud sexual cuando no se prescinde de la voluntad del o la trabajadora agredida o bien requerimiento sexual, también expreso, acompañado de compulsión física.
- *Chantaje implícito*: indirecto o tácito: Se produce cuando la/el trabajador nunca ha sido solicitado o requerido sexualmente, pero otros trabajadores/as de su mismo sexo, en idénticas o similares circunstancias profesionales, ascienden de categoría, mejoran sus salarios o reciben beneficios o mejoras laborales por aceptar condiciones de un chantaje sexual, lo que incita implícitamente a su aceptación.

Atendiendo a sus efectos, se distingue:

- *Chantaje sexual que implica pérdida de derechos*: La/el jefe (o cualquier persona que, sin tener relación jerárquica, tiene influencia sobre la vida laboral de la víctima) cumple su amenaza si el trabajador/a no se somete a la condición sexual (no contrata, despide, no aumenta salario o promueve).
- *Chantaje sexual sin pérdida de derechos laborales*: Se da cuando, a pesar de la negativa del trabajador/a, la/el jefe no cumple su amenaza.
- *Hostigamiento ambiental*

Se produce cuando el sujeto activo crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la/el trabajador. Son requerimientos sexuales no condicionados, burlas, bromas, comentarios de tipo sexual sobre la persona, su orientación sexual o simplemente sobre la vida íntima del o la trabajadora.

## **b. Del hostigamiento y acoso laboral**

Al igual que ocurre en otros tipos de violencia, la laboral afecta a las mujeres fundamentalmente como consecuencia de los estereotipos de género, por lo que también las

mujeres en puestos de liderazgo reportan un alto nivel de hostigamiento y/o acoso (lo que contribuye para el llamado “techo de cristal”).

En tanto el abuso de poder y todo acto de violencia es ejercido por el que lo detenta, contra el que no lo tiene, y en muchos casos, al igual que ocurre en otros ámbitos, en el laboral frecuentemente es la mujer la que no detenta ese poder. El problema guarda relación con los roles atribuidos a los hombres y a las mujeres en la vida social y económica que, a su vez directa o indirectamente, afectan a la situación de las mujeres en el mercado de trabajo.

Entre las diferentes formas que puede adoptar la violencia padecida mayoritariamente por las mujeres, se encuentra el hostigamiento y el acoso sexual y laboral.

### **c. Fases del hostigamiento y acoso laboral**

Habitualmente, el hostigamiento y el acoso laboral siguen una secuencia típica de diversas etapas, cuya duración dependerá de cada caso concreto. No existe una descripción única o específica de los hechos que integran las fases de este fenómeno, puesto que cada caso presenta particularidades según la persona hostigadora o acosadora (sujeto activo), la víctima y hasta la propia empresa dentro de la cual se desarrolla la violencia. Los distintos autores que han estudiado y reflexionado sobre esta materia, presentan algunas diferencias en la identificación de las fases del hostigamiento y/o el acoso laboral, destacando las siguientes:

Estas conductas se inician con relaciones positivas entre el sujeto activo y la víctima, de tal modo que la situación desencadenante puede interpretarse como un malentendido, una diferencia de opiniones o un conflicto que en algún momento adquiere una mayor proporción.

Luego se suscita el hostigamiento y/o acoso, seguido de la estigmatización, donde la persona que experimenta la violencia es focalizada y señalada como alguien que merece los ataques que está recibiendo. En esta etapa se suele buscar destruir la imagen de la persona,

haciéndola ver como malvada, pérfida, malintencionada, incompetente u otras condiciones o características negativas. De esta forma inician los actos de hostilidad repetidos.

Es precisamente la destrucción de la imagen de la persona lo que pretende justificar la crueldad que se ejercerá sobre ella, elemento que desencadena el hostigamiento o el acoso laboral.

Aunado al proceso descrito con antelación, existen las siguientes fases:

- *Fase inicial de desconcierto*: La persona que sufre el hostigamiento o acoso no entiende lo que ocurre o no cree lo que está pasando. Se suscitan hechos como la negación del saludo, la cancelación imprevista de reuniones, asignación de más trabajo del que puede realizar, negación de permisos, etc.
- *Fase de auto-recriminación*: La persona acosada u hostigada percibe que nadie le hace caso, que sus superiores no le atienden o que sus argumentos se deforman para dejarla en una mala posición; ante ello se produce una pérdida de confianza en sí misma, disminuyendo su autoestima, lo que a su vez da paso a la comisión de errores. Decae el interés por el trabajo, se incumplen obligaciones y se estalla emocionalmente.
- *Fase de rebeldía*: La víctima puede rebelarse ante la situación y llegar incluso a la agresividad. En ocasiones, en esta fase la persona puede realizar intentos de sobreponerse y demostrar su valor a sí misma y hacia los demás.
- *Fase depresiva*: Se da cuando los intentos de la persona por anteponerse a la situación adversa fracasan. Tomando en cuenta que las personas acosadas u hostigadas tienen un gran interés por mantenerse en su trabajo, sufren enormemente cuando no pueden desarrollar sus labores o cuando no se valora lo que hacen.

#### **d. Formas de hostigamiento y/o acoso laboral a la víctima**

- Descrédito frente a compañeros /as
- Murmuraciones o calumnias
- Expresiones para ridiculizarla
- Insinuar que padece enfermedad mental
- Burlas de sus dolencias o discapacidades
- Criticar sus convicciones políticas o creencias religiosas
- Burlarse de su vida privada o utilizar contra ella el sarcasmo o la paradoja
- Reírse de sus orígenes;
- Emisión de mensajes represivos u ofensivos
- Criticar malintencionadamente su trabajo
- Cuestionar y desautorizar sus decisiones
- Injuriarla en términos obscenos y degradantes
- Mirarlas con desprecio
- Silencios u otros gestos de desaprobación sobre su trabajo o comportamiento
- Instrucciones al resto del personal de no hablar o no relacionarse con ella
- Impedirle relacionarse con el exterior
- Negación del saludo
- Maltrato en público;
- Medidas disciplinarias injustificadas o desproporcionadas
- Amenazas de despido
- Instigar a sumarse a la conducta acosadora u hostigadora
- Ignorar o minimizar sus quejas o denuncias
- No asignarle tareas o asignarle tareas imposibles o inútiles
- Asignarle tareas degradantes o humillantes
- Minimizar sus logros y magnificar sus errores
- Prohibirle injustificadamente ingresar a determinadas áreas o utilizar el equipo necesario para el desarrollo de su trabajo

- 

## **CAPÍTULO I. MARCO JURÍDICO**

### **a. Nacional**

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS**

*Artículo 1º. En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.*

...

*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.*

- **LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA**

*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.*

**Artículo 15.** *Para efectos del hostigamiento o el acoso sexual, los tres órdenes de gobierno deberán:*

...

**III.** *Crear procedimientos administrativos claros y precisos en las escuelas y los centros laborales, para sancionar estos ilícitos e inhibir su comisión.*

...

**IV.** *En ningún caso se hará público el nombre de la víctima para evitar algún tipo de sobre victimización o que sea boletinada o presionada para abandonar la escuela o trabajo.*

**V.** *Para los efectos de la fracción anterior, deberán sumarse las quejas anteriores que sean sobre el mismo hostigador o acosador, guardando públicamente el anonimato de la o las quejosas.*

**VI.** *Proporcionar atención psicológica y legal, especializada y gratuita a quien sea víctima de hostigamiento o acoso sexual.*

**VII.** *Implementar sanciones administrativas para los superiores jerárquicos del hostigador o acosador cuando sean omisos en recibir y/o dar curso a una queja.*

- **LEY FEDERAL DEL TRABAJO**

**Artículo 3° bis.** *Para efectos de esta Ley se entiende por:*

a) *Hostigamiento, el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas; y*

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.*

*La sanción por estas conductas es multa de 250 a 5,000 veces el salario mínimo general.*

Establece que el trabajo es un derecho, asimismo prohíbe el establecimiento de condiciones que impliquen discriminación entre las y los trabajadores por motivo de género o cualquier otro que atente contra la dignidad humana.

- **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 5. No se considerarán discriminatorias las acciones afirmativas que tengan por efecto promover la igualdad real de oportunidades de las personas o grupos. Tampoco será juzgada como discriminatoria la distinción basada en criterios razonables, proporcionales y objetivos cuya finalidad no sea el menoscabo de derechos.*

- **LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA (LGAMVLV)**

*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 11. Constituye violencia laboral: 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, 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.*

...

**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.*

...

**Artículo 18.** *Violencia Institucional: Son los actos u omisiones de las y los trabajadores y trabajadoras de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.*

La Ley Federal del Trabajo, en sus artículos 46, 50 y 51, fracciones II, III y IX, establece las causales de rescisión justificada de la relación laboral, entre las que se encuentran la falta de probidad y de honradez, supuestos en los que se encuadra hostigamiento y/o acoso sexual, al constituir conductas que se apartan del correcto actuar.

- **CÓDIGO PENAL FEDERAL**

**Artículo 215.** *Cometen el delito de abuso de autoridad los servidores públicos que incurran en alguna de las conductas siguientes:*

...

**II.** *Cuando ejerciendo sus funciones o con motivo de ellas hiciere violencia a una persona sin causa legítima o la vejare o la insultare.*

**Artículo 259 bis.** *Al que con fines lascivos asedie reiteradamente a persona de cualquier sexo, valiéndose de su posición jerárquica derivada de sus relaciones laborales, docentes, domésticas o cualquiera otra que implique subordinación, se le impondrá sanción hasta de*

*cuarenta días multa. Si el hostigador fuese servidor público y utilizare los medios o circunstancias que el encargo le proporcione, se le destituirá de su cargo. Solamente será punible el hostigamiento sexual, cuando se cause un perjuicio o daño. Sólo se procederá contra el hostigador, a petición de la parte ofendida.*

- **NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2015 EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN**

*5.3.3.7.1. Mecanismos y regulaciones para prevenir, atender y sancionar las prácticas discriminatorias y violencia laboral en el centro de trabajo.*

- **JURISPRUDENCIA TEMÁTICA**

- **ACOSO LABORAL (MOBBING). SU NOCIÓN Y TIPOLOGÍA.** *El acoso laboral (mobbing) es una conducta que se presenta dentro de una relación laboral, con el objetivo de intimidar, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, con miras a excluirla de la organización o a satisfacer la necesidad, que suele presentar el hostigador, de agredir o controlar o destruir; se presenta, sistémicamente, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles hacia uno de los integrantes de la relación laboral, de forma que un acto aislado no puede constituir acoso, 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 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 su autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad, lo cual agravia por la vulnerabilidad del sujeto pasivo de la que parte. Ahora bien, en cuanto a su tipología, ésta se presenta en tres niveles, según quien adopte el papel de sujeto activo: a) horizontal, cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realiza entre compañeros del ambiente de trabajo,*

*es decir, activo y pasivo ocupan un nivel similar en la jerarquía ocupacional; b) vertical descendente, el que sucede cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realiza entre quienes ocupan puestos de jerarquía o superioridad respecto de la víctima; y, c) vertical ascendente, éste ocurre con menor frecuencia y se refiere al hostigamiento laboral que se realiza entre quienes ocupan puestos subalternos respecto del jefe victimizado.*

- *Amparo directo 47/2013. 7 de febrero de 2014. Cinco votos de los Ministros Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz, Alfredo Gutierrez Ortiz Mena, Olga Sánchez Cordero de García Villegas y Jorge Mario Pardo Rebolledo, quien reservó su derecho a formular voto concurrente. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretaria: Mireya Meléndez Almaraz.*
  
- **ACOSO LABORAL (MOBBING). LA PERSONA ACOSADA CUENTA CON DIVERSAS VÍAS PARA HACER EFECTIVOS SUS DERECHOS, SEGÚN LA PRETENSIÓN QUE FORMULE.** *La persona que sufre daños o afectaciones derivadas del acoso laboral (mobbing) cuenta con diversas vías para ver restablecidos los derechos transgredidos a consecuencia de esa conducta denigrante. Al respecto, se parte de la base de que la verificación de ese tipo de comportamiento genera daños y afectaciones en el trabajador acosado, quien posee una serie de soluciones o alternativas legales para demandar lo que estime necesario, las cuales se traducen en diferentes acciones que la ley prevé como mecanismos para garantizar el acceso a la justicia y el recurso judicial efectivo a que se refieren los artículos 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 25, numeral 1, de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y 10 de la Ley General de Víctimas, según lo que el afectado pretenda obtener. Así, por ejemplo, si pretende la rescisión del contrato por causas imputables al empleador -sustentadas en el acoso laboral (mobbing)- ese reclamo debe verificarse en la vía laboral; si, por otro lado, sufre una agresión que pueda*

*considerarse como delito, tendrá la penal para lograr que el Estado indague sobre la responsabilidad y, en su caso, sancione a sus agresores; asimismo, podrá incoar la vía administrativa si pretende, por ejemplo, que se sancione al servidor público que incurrió en el acto ilícito, o la civil, si demanda una indemnización por los daños sufridos por esa conducta; de ahí que cada uno de esos procedimientos dará lugar a una distribución de cargas probatorias distintas, según la normativa sustantiva y procesal aplicable al caso específico, a la que el actor deberá sujetarse una vez que opte por alguna de ellas.*

- *Amparo directo 47/2013. 7 de febrero de 2014. Cinco votos de los Ministros Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz, Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena, Olga Sánchez Cordero de García Villegas y Jorge Mario Pardo Rebolledo, quien reservó su derecho a formular voto concurrente. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretaria: Mireya Meléndez Almaraz.*
  
- **ACOSO LABORAL (MOBBING). CARGA PROBATORIA CUANDO SE DEMANDA LA INDEMNIZACIÓN POR DAÑO MORAL EN LA VÍA CIVIL.** *Cuando la persona que ha sufrido el acoso laboral (mobbing) opte por demandar el pago de una indemnización por daño moral, está obligada a demostrar los elementos propios de esa acción en la vía civil, con la carga de probar los siguientes elementos: i) el objetivo de intimidar, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente al demandante, con miras a excluirlo de la organización o satisfacer la necesidad, por parte del hostigador, de agredir, controlar y destruir; ii) que esa agresividad o el hostigamiento laboral ocurra, bien entre compañeros del ambiente del trabajo, o por parte de sus superiores jerárquicos; iii) que esas conductas se hayan presentado sistemáticamente, es decir, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles, pues un acto aislado no puede constituir acoso; y, iv) que la dinámica en la conducta hostil se desarrolle según los hechos relevantes descritos en la demanda. De ahí que*

*cuando queda demostrada la conducta de acoso laboral (mobbing), existe la presunción ordinaria sobre la afectación del valor moral controvertido; sin que sobre este elemento se requiera de mayor acreditación, pues no puede dudarse la perturbación que producen en el fuero interno de un individuo las conductas apuntadas, ya que el reclamo de una reparación por esos actos da noticia de que la víctima se sintió afectada en sus sentimientos. Así, la conducta ilícita de la demandada es susceptible de demostrarse, ya sea por alguna resolución judicial en la que se haya declarado la ilicitud en su forma de proceder, o bien, mediante las pruebas necesarias que acrediten los hechos relevantes de la demanda.*

- *Amparo directo 47/2013. 7 de febrero de 2014. Cinco votos de los Ministros Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz, Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena, Olga Sánchez Cordero de García Villegas y Jorge Mario Pardo Rebolledo, quien reservó su derecho a formular voto concurrente. Ponente: José Ramón Cossío Díaz, Secretaria: Mireya Meléndez Almaraz.*

## **b. Internacional**

En 1979 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la **Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer** (CEDAW) por sus siglas en inglés. Tiene un carácter jurídicamente vinculante y se considera la carta de los derechos humanos de las mujeres.

Si bien la Convención en su versión inicial no mencionaba explícitamente la violencia contra la mujer, desde 1989 el Comité de la CEDAW recomendó a los Estados parte que, en virtud de que la violencia contra la mujer es una forma de discriminación que impide gravemente que goce de derechos y libertades en pie de igualdad con el hombre, se incluyeran en sus reportes información sobre la violencia y sobre las medidas adoptadas para hacerle frente (**Recomendación General Número 12**, octavo periodo de sesiones).

En 1992 se agregó una nueva **Recomendación General (Número 19)** que prohíbe la violencia de género por parte de personas, grupos o el Estado; también exige que los informes nacionales de seguimiento presentados a la convención incluyan datos sobre la incidencia de la violencia contra la mujer, además de información sobre los servicios disponibles para las víctimas y las medidas legislativas y otras adoptadas para proteger a la mujer de la violencia.

La violencia contra la mujer, que menoscaba o anula el goce de sus derechos humanos y sus libertades fundamentales, conforme al derecho internacional constituye una *discriminación*, como la define en su artículo primero.

La **Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer** indica que es un obstáculo para su pleno desarrollo. Se infiere que la violencia en el lugar de trabajo no es la excepción. Por ello, en su artículo 3º, numerales 5, 6 y 7 señala el derecho de las mujeres a librarse de toda discriminación, a gozar de su salud física y mental y su derecho a condiciones justas y favorables de trabajo.

En el ámbito regional, el instrumento más importante sobre el tema es sin duda la **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, (Belém do Pará)**. En ella se define la violencia contra la mujer como *una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales y limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades y precisa que ésta debe entenderse como 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.*

La violencia contra las mujeres incluye la física, sexual y psicológica: *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; 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 que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra.*

Otros instrumentos aplicables son la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948; la Convención Americana sobre Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; la Plataforma de Acción y la Declaración de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer (Beijing 1995); la Declaración del Vigésimo Tercer Periodo Extraordinario de la Asamblea General de las Naciones Unidas para el seguimiento del cumplimiento de la Plataforma de Acción Mundial (Beijing +5); el Convenio 111, 156 y 169 de la Organización Internacional del Trabajo.

Todos ellos referentes a los derechos de las mujeres, que en menor o mayor medida evidencian la necesidad de seguir trabajando para erradicar la desigualdad persistente entre el hombre y la mujer.

Es de destacar la participación de la **Organización Internacional del Trabajo (OIT)**, que ha tomado medidas sobre este asunto e insta a los países miembros a dictar regulaciones para crear un ambiente de trabajo libre de acoso y hostigamiento, los que considera como violación de los derechos fundamentales de los y las trabajadoras, declarando que constituye un problema de seguridad y salud, de discriminación y una forma de violencia inaceptable.

- **DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS, NACIONES UNIDAS**

**Artículo 23**

- 1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.*
- 2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.*

- **DECLARACIÓN AMERICANA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL HOMBRE**

*Artículo I. Todo ser humano tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.*

*Artículo II. Todas las personas son iguales ante la ley (...)*

...

*Artículo XIV. Toda persona tiene derecho al trabajo en condiciones dignas y a seguir libremente su vocación, en cuanto lo permitan las oportunidades existentes en el empleo.*

*Toda persona que trabaja tiene derecho a recibir una remuneración que, en relación con su capacidad y destreza, le asegure un nivel de vida conveniente para sí misma y su familia.*

## **CAPÍTULO II. DEL PROTOCOLO**

**Artículo 1.** El Protocolo tiene por objeto brindar los elementos necesarios para determinar la existencia y configuración del hostigamiento y el acoso sexual y/o laboral, así como la responsabilidad correspondiente, garantizando una investigación reservada, confidencial, imparcial y eficaz, que permita otorgar una medida disciplinaria al hostigador/a o acosador/a y proteger a la víctima, cumpliendo con el debido proceso.

Los bienes jurídicos protegidos son la dignidad e intimidad de la persona, su integridad física-mental, sexual y moral, que implican los derechos a la salud mental, al trabajo y a un ambiente armonioso que genere bienestar.

**Artículo 2.** Aplica a todas y todos los trabajadores de la Empresa ENTERPRICE y sus Órganos Desconcentrados, involucrados como personas quejas o presuntos responsables por hostigamiento y/o acoso sexual y/o laboral, por motivos de su encargo.

**Artículo 3.** Objetivos específicos.

- I. Ofrecer mecanismos y herramientas claras, sencillas y breves, al alcance de las y los trabajadores, para la atención de las quejas que puedan constituir hostigamiento y acoso sexual y/o laboral, asegurando en todo momento que la información se rija por los principios de responsabilidad, confidencialidad, privacidad e imparcialidad para las partes;
- II. Garantizar que no se tomarán represalias en contra de quien, de buena fe, presente una queja de una posible conducta de hostigamiento y/o acoso sexual y/o laboral;
- III. Mantener condiciones que garanticen un ambiente de trabajo, libre de hostigamiento y/o acoso sexual y/o laboral, así como de prácticas discriminatorias entre trabajadoras y trabajadores.

- IV. Evitar toda forma de manifestación de hostigamiento y/o acoso sexual y/o laboral, que perjudique las condiciones de trabajo, así como el estado general del bienestar del personal;
- V. Dar a conocer que el hostigamiento y/o acoso sexual y/o laboral constituyen conductas indeseables para quien las sufre y que son prácticas discriminatorias, por lo que en la Empresa ENTERPRICE se previenen, se investigan y se encauzan para su atención;
- VI. Establecer dentro de los parámetros legales existentes, el procedimiento interno, adecuado, efectivo y confidencial, para dar curso a las quejas, y realizar las investigaciones correspondientes.

#### **a. Del hostigamiento y acoso sexual**

**Artículo 4.** Como lo establece en el artículo 13° de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, el hostigamiento sexual es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotaciónn lasciva.

Sus elementos constitutivos son:

- I. Una relación de autoridad y dependencia real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral;
- II. Un acto de carácter o connotación sexual, físico, verbal, escrito o de cualquier naturaleza;
- III. El sometimiento o el rechazo de la persona que sufre la conducta.

**Artículo 5.** El artículo antes citado define como acoso sexual la 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.

Sus elementos constitutivos son:

- I. Un acto de ejercicio de poder en el que, si bien no existe la subordinación, conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima;
- II. Un acto de carácter o connotación sexual, realizado por medio físico, verbal, escrito o de cualquier naturaleza;
- III. El sometimiento o el rechazo de la persona que sufre la conducta;

#### **b. Del hostigamiento y acoso laboral**

**Artículo 6.** El hostigamiento laboral se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, de jerarquía o autoridad sobre la víctima, consiste en un acto o una omisión de abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de quien lo padece, impidiendo su desarrollo.

Sus elementos constitutivos son:

- I. Existencia de vínculo laboral o análogo jerárquico con la víctima;
- II. Uno o varios actos de abuso de poder que dañen la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de quien la sufre;
- III. El sometimiento o el rechazo de la persona que presenta la queja.

**Artículo 7.** El acoso laboral se ejerce por las personas que no tienen un vínculo laboral jerárquico o de autoridad sobre la víctima, consiste en un acto o una omisión de abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de quien lo padece, impidiendo su desarrollo.

Sus elementos constitutivos son:

- I. Existencia de vínculo laboral o análogo sin que exista relación de subordinación con la víctima;

- II. Uno o varios actos de abuso de poder que dañen la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de quien la sufre;
- III. El sometimiento o el rechazo de la persona que presenta la queja.

**Artículo 8.** El hostigamiento y/o acoso laboral se excluye cuando existe:

- I. La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad institucional;
- II. Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos, sin menoscabar la dignidad de estos;
- III. La formulación de circulares de servicio encaminado a solicitar exigencias técnicas o a mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos, conforme a indicadores y objetivos generales de rendimiento;
- IV. La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en el quehacer organizacional;
- V. Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo con base en una causa legal o una justa causa, prevista en la legislación sobre la gestión pública;
- VI. Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo;
- VII. La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria, aplicable a las y los trabajadores .

### **c. De las faltas por hostigamiento y acoso sexual**

**Artículo 9.** Se considerarán como tales:

- I. Exposición de carteles, calendarios y pantallas de computadora con imágenes de naturaleza sexual que incomoden;
- II. Comentarios no deseados acerca de la apariencia física;
- III. Miradas morbosas o gestos sugestivos que incomoden;

- IV. Burlas, bromas, comentarios de tipo sexual sobre la personal o simplemente sobre la vida íntima del o la trabajadora
- V. Insistencia para aceptar invitaciones a encuentros o citas no deseadas;
- VI. Cartas, llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensajes de naturaleza sexual no deseados;
- VII. Promesas sobre recompensas o concesiones especiales por acceder a invitaciones o propuestas sexuales;
- VIII. Amenazas que afectan negativamente la situación laboral si no se aceptan invitaciones o propuestas sexuales;
- IX. Castigos, maltrato, cambios de área de trabajo, asignación de actividades que no corresponden a su ocupación o perfil de puesto, congelamiento o descalificación al rechazar las proposiciones sexuales; y
- X. Todos aquellos casos en los que se atente contra la dignidad e integridad sexual de la persona.

#### **d. De las faltas por hostigamiento y acoso laboral**

**Artículo 10.** Se presumirá que existen cuando:

- I. Exista agresión física;
- II. Se emitan expresiones injuriosas sobre una persona con palabras soeces o alusiones a su raza, género, origen familiar o nacional, orientación sexual, política o estatus social;
- III. Se expresen comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional o se amenace injustificadamente con el despido a alguien, en presencia de las y los compañeros de trabajo;
- IV. Se descalifiquen con humillación propuestas u opiniones de un trabajador/a;
- V. Se realicen burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;
- VI. Se impongan deberes ostensiblemente ajenos a las obligaciones laborales, se cambie el lugar de trabajo o la labor contratada, sin causa justificada;

- VII. Se exija laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, o bien durante fines de semana y días festivos sin fundamento;
- VIII. Se dé a un trabajador/a, trato notoriamente discriminatorio respecto de las y los demás empleados, o bien cuando se le impongan deberes ostensiblemente ajenos a la labor encomendada;
- IX. Se niegue a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de sus labores, o bien permisos, licencias por enfermedad, ordinarias y vacaciones en términos de ley;
- X. Se envíen anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o se someta a un trabajador/a, a aislamiento social; y
- XI. Todos aquellos casos en los que se atente contra la dignidad e integridad de la persona.

**Artículo 11.** Las quejas relacionadas con las conductas siguientes serán remitidas al área de recursos humanos de la Empresa ENTERPRICE para su atención:

- I. El contacto físico no deseado;
- II. La presión para tener relaciones sexuales;
- III. El exhibicionismo corporal sexual;
- IV. El intento de violación.

**e. Del Comité para la atención del hostigamiento y acoso sexual y/o laboral**

**Artículo 12.** Se constituirá un comité para la atención de casos de hostigamiento y/o acoso sexual y/o laboral, integrado por:

- I. El o la Titular del área Responsable de Igualdad de Género en la Empresa ENTERPRICE quien será la Presidenta/e.

- II. El o la Titular de la Dirección para la Igualdad de Género, quien será la Secretaría Técnica
- III. Representante de las áreas de la empresa

**Artículo 13.** El comité contará con asesores que serán los representantes de las áreas de proyectos especiales, teniendo voz, pero no voto.

**Artículo 14.** En los casos en que la persona denunciada sea un trabajador/a de base, el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Empresa ENTERPRICE, podrá designar a un/a representante de dicho gremio para que acompañe al trabajador/a durante el procedimiento.

**Artículo 15.** Las funciones del comité son:

- I. Diseñar, dictaminar, aprobar, expedir y evaluar los protocolos, procedimientos, lineamientos y demás mecanismos de intervención para casos de hostigamiento y acoso sexual y/o laboral en la Empresa ENTERPRICE;
- II. Reunirse para resolver las quejas por hostigamiento y acoso sexual y/o laboral que presenten las y los trabajadores y trabajadoras de la empresa ante la Unidad de Política de Igualdad de Género;
- III. Orientar a la presunta víctima sobre los derechos y prerrogativas que la ley le confiere;
- IV. Solicitar ante la autoridad competente medidas cautelares pertinentes, para evitar perjuicios o represalias de cualquier índole hacia la presunta víctima.
- V. Evaluar las versiones, testimonios y pruebas recabadas para determinar la atención procedente;
- VI. Determinar y solicitar a quien corresponda la aplicación de las medidas disciplinarias a que hubiere lugar;
- VII. Elaborar el informe correspondiente;
- VIII. Informar a las partes del resultado de la atención de la queja;
- IX. Emitir las Reglas de Operación del Comité para la Atención de Casos de Hostigamiento y Acoso Sexual y/o Laboral;

- X. Aprobar y aplicar el procedimiento de orientación y atención de casos de hostigamiento y acoso sexual y/o laboral y demás acciones que estime pertinentes para el mejor desarrollo de sus funciones; y
- XI. Las demás que se requieran para el cumplimiento de sus objetivos.

**Artículo 16.** Son funciones de la Presidencia del Comité:

- I. Convocar a los y las integrantes del Comité a las sesiones;
- II. Presidir las sesiones;
- III. Proponer el orden del día;
- IV. Someter al Pleno los informes y acuerdos.

**Artículo 17.** Las funciones de la Secretaría Técnica:

- I. Asesorar y atender a las y los trabajadores, cuando se presuma la comisión de alguna conducta que pudiera considerarse como hostigamiento y acoso sexual y/o laboral;
- II. Orientar a las presuntas víctimas de hostigamiento y acoso sexual y/o laboral sobre los derechos y prerrogativas que la Ley les confiere;
- III. Orientar a las y los quejosos sobre los posibles procedimientos jurídicos a seguir en los casos de hostigamiento y acoso sexual y/o laboral;
- IV. Orientar sobre el llenado y presentación de la queja;
- V. Hacer del conocimiento del comité, cuando se presente una queja sobre hostigamiento y acoso sexual y/o laboral;
- VI. Verificar la existencia de quórum;
- VII. Integrar la documentación de las sesiones;
- VIII. Computar votaciones y levantar actas;
- IX. Registrar los acuerdos tomados; y
- X. Dar seguimiento a los acuerdos.

**Artículo 18.** Las y los integrantes del comité atenderán y acompañarán a la parte quejosa durante el desarrollo del procedimiento que se lleve a cabo con motivo de la investigación y determinación de hechos que pudieran ser constitutivos de hostigamiento y acoso sexual

y/o laboral, debiendo explicar los medios disponibles en la empresa para su atención y resolución.

**Artículo 19.** Para facilitar el procedimiento, el comité integrará una Comisión de Atención, con las siguientes funciones:

- I. Sustanciar las quejas, recabando los medios probatorios pertinentes para emitir el informe correspondiente;
- II. Determinar a consideración del comité, las medidas de protección durante y después del procedimiento, para evitar las represalias a las personas que presentaron la queja;
- III. Garantizar la confidencialidad de las quejas.

#### **f. De la sustanciación de la queja**

**Artículo 20.** Las personas que deseen presentar una queja por hostigamiento y acoso sexual y/o laboral, podrán hacerlo de manera electrónica a través del correo [denuncia\\_acoso@gmail.com](mailto:denuncia_acoso@gmail.com) garantizándose la confidencialidad, o bien de manera presencial ante la unidad responsable de igualdad de género.

**Artículo 21.** En ambos casos quien presente la queja deberá hacerlo por escrito en el formato correspondiente, mismo que se encontrará disponible en la intranet o en la unidad responsable de igualdad de género.

La unidad registrará la queja, acusando copia de recibido, integrará el expediente, asignando el número correspondiente, la hará del conocimiento a la Comisión de atención, convocándola para su revisión en fecha y hora determinada.

La queja deberá ser ratificada dentro del término de tres días hábiles siguientes a su presentación y en caso de no hacerlo se tendrá por no presentada.

**Artículo 22.** Para los casos en que el personal involucrado se encuentre en alguna de las áreas de la empresa , la queja se sustanciará de conformidad con las Reglas de Operación del Comité para la Atención de Casos de Hostigamiento y Acoso Sexual y/o Laboral, mediante el uso de los medios electrónicos que se determinen para tal efecto.

**Artículo 23.** En el momento de ser ratificada la queja, la Comisión de atención entrevistará a la o el quejoso, levantando el acta circunstanciada respectiva y complementará el formato que contendrá:

- I. Nombre del quejoso/a;
- II. Área a la que pertenece;
- III. El nombre de la persona o las personas de quien se queja, su cargo y área de adscripción;
- IV. Las pruebas que, en su caso presente, precisar el nombre de los testigos que les consten los hechos si los hubiese y los documentos que puedan servir de prueba;
- V. Domicilio para oír y recibir notificaciones;
- VI. Firma del o la quejosa/o, y
- VII. Firma de la persona que reciba la queja.

Si el imputado/a no comparece sin causa justificada, se presumirán ciertos los actos u omisiones que se le atribuyan.

**Artículo 24.** La Comisión someterá a consideración del Comité, las medidas cautelares que, en su caso, deberán solicitarse, a fin de evitar daño en perjuicio de la quejosa/o, como:

- I. Apercebimiento contra quien se instaura la queja para que se abstenga de molestar, amenazar o intimidar a la quejosa/o o sus testigos;
- II. Cambio de área temporal o permanente, para la víctima o presunto/a hostigador/a o acosador/a, de acuerdo a la opinión de la víctima y de las circunstancias laborales, para evitar que la violencia continúe por parte de compañeras/os después de denunciar los hechos.
- III. Prohibición de acercarse a la contraparte.

**Artículo 25.** La Comisión de atención llevará a cabo el desahogo de las pruebas que a su juicio se requieran, que serán valoradas para resolver en consecuencia.

Desahogadas las pruebas que fueren admitidas, dentro de los diez días hábiles siguientes, la Comisión propondrá el proyecto de resolución al Comité, sobre la existencia o inexistencia de responsabilidad, el que resolverá en un término de 5 días hábiles.

**Artículo 26.** Como medidas disciplinarias, el Comité podrá solicitar las siguientes:

- I. Llamada de atención por parte de la o el jefe inmediato;
- II. Amonestación por escrito;
- III. Ofrecimiento de una disculpa a la quejosa frente al Comité, bajo el compromiso de no repetir la conducta;
- IV. Recomendar ayuda profesional psicológica, y
- V. Tomar un curso de sensibilización y violencia de género.

**Artículo 27.** Las resoluciones tomadas por el Comité serán remitidas a la Dirección de Recursos Humanos a fin de que se integren al expediente del trabajador/a que haya cometido la falta.

**Artículo 28.** Cuando se trate de actuaciones en las que se vea involucrado personal de otras empresas, será remitido la queja a la empresa correspondiente.

## CAPÍTULO III. DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL

### Descripción del procedimiento ante el Comité

| RESPONSABLE                             | ACTIVIDAD            | DESCRIPCIÓN  |
|---|----------------------|--|
| Áreas de Política de Igualdad de Género | 1                    | Brinda información y asesoría al personal que lo solicite sobre la política institucional con respecto al hostigamiento y el acoso sexual y/o laboral, así como el procedimiento que existe para atender una queja.  |
|   | 2                    | Coloca y revisa periódicamente el “Buzón de quejas” en el centro de trabajo, para su registro correspondiente.   |
|   | 3                    | Recibe las quejas<br>En caso de recibir quejas informales, establecerá contacto con la persona ofendida y la invitará a formalizar su queja e iniciar el proceso para su atención. Si la persona no desea formalizar su queja. Únicamente elabora el informe de queja de hostigamiento o acoso sexual y/o laboral y lo envía al Comité para su conocimiento. |
|   | 4                    | Asesora sobre el procedimiento para atender la queja, así como de los derechos y responsabilidades de las partes.  |
|   | 5                    | Con la autorización de la persona ofendida, elabora el informe y lo envía junto con el formato de queja (F-1), a la Comisión de Atención, en un plazo no mayor a 2 días hábiles posteriores a la formalización de la queja.  |
|   | 6                    | Informa, de manera verbal o por escrito, a el/la quejosa, el número de folio correspondiente y sobre el proceso que llevará a cabo la Comisión de Atención en un plazo no mayor a 3 días hábiles.  |
|   | Producto o servicio. | Brinda orientación, asesoría y atención al personal sobre quejas presentadas, relativas a casos por hostigamiento y acoso sexual y/o laboral.  |

| RESPONSABLE        | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN  |
|--------------------|-----------|--|
| Secretaría Técnica | 1         | Recibe y registra la queja remitida, acusando copia de recibido. . (F-2) |

|                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| Comisión de Atención | 2 | Integra el expediente anotando en su carátula el número correspondiente, Unidad Administrativa donde se realizaron los hechos, fecha, nombre de la quejosa y de la acusada, descripción de los hechos y elementos de prueba en su caso, registrando en una base de datos el número del expediente para su seguimiento y control.   |
|                      | 3 | Revisa el expediente y determina lugar, fecha y hora para la entrevista con la persona quejosa de manera presencial o en su caso de manera virtual, notificando a la persona quejosa e a en una fecha determinada.<br>La Comisión de atención recibe a la persona quejosa, de manera presencial o virtual, según sea el caso, para que declare lo que a su derecho convenga. Levanta Acta Circunstanciada. ( <b>F-3</b> )                          |
|                      | 4 | Realizada esta entrevista, La Secretaría Técnica notifica la queja a la persona acusada y la cite para que acuda ante la Comisión de Atención a declarar lo que a su derecho convenga, ya sea de manera presencial o virtual.  |
|                      | 5 | La Comisión de Atención recibe a la persona acusada para su entrevista de manera presencial y virtual, durante el acto se levanta el Acta Circunstanciada de los Hechos ( <b>F-4</b> ), y la integra al expediente del caso.<br>Si fuera el caso y la parte acusada contara con testigos, se citarán a una entrevista. Se levanta Acta circunstanciada de los hechos que le constan.<br>Inicia período de análisis de los hechos y recaba pruebas. |
|                      | 6 | A juicio del Comité, paralelamente se pueden determinar medidas preventivas.   |
|                      |   | <b>¿Procede la queja?</b>  |

|  |                      |  |
|--|----------------------|--|
|  |                      | <p><b>Si no procede:</b> Se notifica a la persona quejosa y a la parte acusada o a la persona que conozca de los hechos, los motivos de la improcedencia.</p>  |
|  |                      | <p>Si del resultado del análisis se determina que la queja fue presentada con mala fe y/o datos falsos, se asentará en el <b>Informe de Queja (F-5)</b>, se aplique a la persona quejosa las medidas correspondientes, se recaba acuse de recibido del mismo y se integra al expediente para su archivo</p>  |
|  |                      | <p><b>Si procede:</b> Se clasifica la falta cometida.<br/> Las faltas se determinarán de acuerdo a los artículos 23, 24 y 25 del Protocolo.<br/> Si fuera <b>leve o media</b>, se apercibe a la persona acusada de evitar en lo futuro las conductas por las que se le acusa, y que, en caso de reincidir, se le impondrán medidas disciplinarias más enérgicas.</p>   |
|  |                      | <p>Las medidas disciplinarias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amonestación escrita que constará en su expediente personal.</li> <li>• Llamada de atención por parte de la o el jefe inmediato.</li> <li>• Apercibimiento de no volver a cometer tales conductas.</li> <li>• Ofrecer una disculpa a la quejosa, bajo el compromiso de no reincidencia.</li> </ul>   |
|  |                      | <p>El procedimiento se desarrolla en un plazo máximo de treinta días hábiles, a partir de la queja hasta la notificación de las medidas disciplinarias por parte del Comité cuando la falta de la o el agresor sea leve o media.</p>   |
|  | Comité de Conducta   | <p>Si la falta se clasifica <b>como grave</b>, la Secretaría Técnica a solicitud del Comité Técnico, elabora Informe de Procedencia (<b>F-6</b>), indicando los hechos por los que procede la queja, conforme a su análisis, y las evidencias presentadas por la quejosa o por la persona que conoce de los hechos, lo integra al expediente y lo turna al Comité de Conducta, para que determine las medidas que habrán de aplicarse.</p> |
|  | Producto o servicio. | <p>Brinda atención y resuelve las quejas presentadas, relativas a casos por hostigamiento y acoso sexual y/o laboral.</p>  |



## *Glosario de términos*

*Abuso emocional en el trabajo:* Interacciones entre los miembros de una empresa, caracterizadas por hostilidad verbal y no verbal, dirigidas a una persona o grupo de personas, con la intención de afectar negativamente su competencia como trabajadores/as.

*Abuso de poder:* Cuando una persona utiliza su poder o su puesto de trabajo con la fuerza implícita que comprende, para influenciar negativamente, menoscabar, sabotear o perjudicar el trabajo o la carrera de otra persona. El abuso de poder comprende actos flagrantes como la intimidación, la amenaza, el chantaje, el desprestigio o la coerción.

*Acoso sexual:* Toda conducta no deseada de naturaleza sexual que atenta contra la dignidad y la integridad de la persona que la sufre, que ocurra en los ámbitos laboral, docente o con ocasión de relaciones derivadas del ejercicio profesional, y con la amenaza expresa o tácita de causarle un mal relacionado con las legítimas expectativas que la víctima pueda tener en el ámbito de dicha relación.

*Acoso sexual laboral:* Toda conducta con implicaciones sexuales no solicitadas ni deseadas por la persona a quien va dirigida, que surge de o en la relación de trabajo y que da por resultado la degradación y humillación de dicha persona, generando un ambiente de trabajo hostil.

*Comité para la atención del hostigamiento y el acoso sexual y laboral:* Instancia que dará seguimiento a las quejas de las y los trabajadores y trabajadoras de la empresa en este tema y que evaluará la correcta aplicación del presente Protocolo.

*Derechos humanos:* Facultades, prerrogativas, intereses y bienes de carácter cívico, político, económico, social, cultural, personal e íntimo, adscritos a la dignidad del ser humano, reconocidos por los instrumentos jurídicos nacionales e internacionales. Su finalidad es proteger la vida, la libertad, el acceso a la justicia, la integridad, el bienestar y la propiedad de cada persona frente a la autoridad. Los derechos humanos son universales, inherentes a las personas, integrales e históricos.

*Discriminación:* Todo distingo, exclusión o restricción que basada en el origen étnico o social, la nacionalidad o el lugar de origen, el color o cualquier otra característica, el sexo, la lengua, la religión, la condición social o económica, la edad, la discapacidad, las condiciones de salud, la apariencia física, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, ideología política, la ocupación o cualquier otra que tenga por efecto anularlo, menoscabar el reconocimiento, el goce o ejercicio de los derechos y libertades fundamentales, así como la igualdad real de oportunidades de las personas o cualquier otra que atente contra la dignidad humana.

*Discriminación laboral:* Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

*Estereotipo:* Es una representación social compartida por un grupo (comunidad, sociedad, país, etc.) que define de manera simplista a las personas a partir de convencionalismos o informaciones desvirtuadas.

*Estereotipos de género:* Identidad social respecto de la feminidad y masculinidad, que son características y roles construidos y asignados a las personas a partir de su sexo.

*Género:* Conjunto de ideas, representaciones, creencias y atribuciones sociales que cada cultura construye, tomando como base la diferencia sexual.

*Hostigamiento y/o acoso sexual:* La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV), define el hostigamiento sexual como 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.

*Hostigamiento y/o acoso laboral:* La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV), define toda conducta persistente y demostrable ejercida sobre una/ un servidor público por parte de una jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

*Igualdad:* Objetivo y medio por el cual las personas se benefician del mismo trato en el marco de la Ley y de las mismas oportunidades para gozar de sus derechos y desarrollar sus talentos y habilidades de manera que puedan participar en el desarrollo político, económico, social y cultural, como beneficiarias/os y como agentes activos.

*Perspectiva de género:* Método de visión crítica, explicativa, analítica y alternativa que aborda las relaciones entre los géneros y que permite enfocar y comprender las desigualdades construidas socialmente para disminuir las brechas de desigualdad entre mujeres y hombres.

*Rol de género:* Conjunto de expectativas acerca del comportamiento de hombres y mujeres en un contexto histórico y social determinado.

*El personal:* El Trabajador o trabajadora de la empresa, es decir todo el personal operativo, eventual y de confianza.

*Prejuicio:* Son actitudes sin fundamento que predeterminan de manera desfavorable a las personas, instituciones, acontecimientos o situaciones diversas.

*Queja.* Escrito que presenta la presunta víctima.

*Quejoso (a):* Persona que presenta una queja.

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

*Violencia institucional:* Actos u omisiones de las y los trabajadores y trabajadoras de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las personas y su acceso al disfrute de políticas públicas.