

	FECHA DE ELABORACION	RESPONSABLE
	04/08/2018	Comité de Corresponsabilidad Empresarial
<b>PROTOCOLO PARA PREVENIR ATENDER Y ERRADICAR LA VIOLENCIA LABORAL Y LA DISCRIMINACIÓN</b>	REVISIÓN G	FECHA DE PROXIMA REVISIÓN
		07/07/2025

## CONTROL DEL DOCUMENTO

### A. REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO:

ACTIVIDAD	PUESTO	FIRMA	FECHA
ELABORO:	COMITÉ DE CORRESPONSABILIDAD EMPRESARIAL		08/07/2024
APROBO:	DIRECCION GENERAL		08/07/2024

### B. DESCRIPCION DE CAMBIOS

FECHA	REVISION	SOLICITANTE	NATURALEZA DEL CAMBIO
04/08/2018	A	Dirección General	Creación del documento
03/08/2019	B	Dirección General	Revisión del documento
08/08/2020	C	Dirección General	Revisión del documento
07/08/2021	D	Dirección General	Revisión del documento
13/08/2022	E	Dirección General	Revisión del documento
06/07/2023	F	Dirección General	Actualización del documento
08/07/2024	G	Dirección General	Actualización del documento

### C. CONTROL DE COPIAS: Las funciones indicadas en esta sección son tenedores oficiales de una copia controlada de este documento.

COPIAS	PUESTO	AREA
ORIGINAL	Comité de Corresponsabilidad Empresarial	ADMINISTRACION
ELECTRONICO	PAGINA WEB	SISTEMAS

### D. Rastreabilidad del documento: Para dar cumplimiento a los objetivos particulares de responsabilidad social y ODS

CRITERIO	SUB AMBITO	ODS
SOCIAL	DERECHOS LABORALES	5, 8, 28
GOBERNANZA	GOBERNANZA Y PRACTICAS JUSTAS	16
GLOBAL	VARIABLE GLOBAL	8, 12

## PROTOCOLO PARA PREVENIR ATENDER Y ERRADICAR LA VIOLENCIA LABORAL Y LA DISCRIMINACIÓN

### Antecedentes

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

*XXXI. Implementar, en acuerdo con los trabajadores, un protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atención de casos de violencia y acoso u hostigamiento sexual, así como erradicar el trabajo forzoso e infantil;*

Dicha fracción señala la obligación de los centros de trabajo de contar con protocolos para temas diversos que, se considera necesario atender de forma independiente en razón de su naturaleza especializada; tal es el caso de la “atención de casos de violencia y acoso y hostigamiento sexual (...)”.

En razón de su redacción amplia, se ha desarrollado un marco conceptual para la elaboración del Protocolo para la prevención, atención y erradicación de la violencia laboral<sup>1</sup> (el Protocolo), que incluye el acoso laboral y el acoso sexual y hostigamiento sexual y no discriminación en el (ver el Diagrama 1).

Es necesario el establecimiento de un protocolo especializado para casos de violencia laboral en los términos expuestos, ya que, para su adecuada atención, se requieren mecanismos que puedan ser fácilmente replicados por los centros de trabajo en México.

Así mismo, éste mecanismo nos sirve para la adecuada atención en caso de discriminación.

SERVICIOS ECOLÓGICOS DE LIMPIEZA Y MNTENIMIENTO S.A. DE C.V. mantiene su compromiso adquirido desde el año 2018 para la prevención y erradicación de todo tipo de violencia laboral, hostigamiento, acoso y Discriminación

<sup>1</sup> Se acota a centros de trabajo porque también puede haber acoso y hostigamiento sexual en el ámbito escolar como lo puntualiza la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

## Diagrama 1. Definiciones de violencia Laboral

# Violencia Laboral

Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, (...)  
Independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto  
O una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud,  
Integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y  
Atenta contra la igualdad.

## Acoso sexual y Hostigamiento sexual

Se expresa en conductas  
Verbales, físicas o ambas,  
Relacionadas con la sexualidad  
o con fines lascivos.

## Acoso Laboral

Se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico y laboral-profesional.

## Acoso Sexual

Es en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

## Hostigamiento Sexual

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

## Violencia Laboral

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) define en su artículo 10<sup>2</sup> la Violencia Laboral, incluyendo el acoso y el hostigamiento sexual como tipos de esta violencia aquella que:

“Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, (...) independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.

Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. También incluye el acoso o el hostigamiento sexual”.

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

“(…) la negativa ilegal a contratar a la Víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, las conductas referidas en la Ley Federal del Trabajo, la explotación, el impedimento a las mujeres de llevar a cabo el período de lactancia previsto en la ley y todo tipo de discriminación por condición de género”.

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

## Acoso Sexual, Hostigamiento Sexual y Acoso Laboral

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

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

Si bien en el caso de Acoso Sexual la definición de la LFT está alineada con la LGAMVLV<sup>3</sup>, y cuenta con los elementos que definen este tipo de conducta, para el caso de hostigamiento, la LFT no expresa puntualmente que se trate de hostigamiento sexual, si no cualquier conducta de agresión en el ámbito laboral en donde exista cualquier tipo subordinación.

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

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

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

En cuanto a su tipología, ésta se presenta en tres niveles, según quién adopte el papel de sujeto activo; así, se tiene que hay mobbing:

- a) Horizontal. Cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realiza entre compañeros del ambiente del trabajo, es decir, activo y pasivo ocupan un nivel similar en la jerarquía ocupacional.
- b) Vertical descendente. Sucede cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realiza entre quienes ocupan puestos de jerarquía o superioridad respecto de la víctima.

Vertical ascendente. Ocurre con menor frecuencia y se refiere al hostigamiento laboral que se realiza entre quienes ocupan puestos subalternos respecto del jefe victimizado

- *Se presenta de manera sistémica, es decir, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles hacia uno de los integrantes de la relación laboral, de manera que un acto aislado no puede constituir mobbing, ante la falta de continuidad en la agresión en contra de algún empleado o del jefe mismo.*
- *La dinámica en la conducta hostil varía, pues puede llevarse a cabo mediante la exclusión total en la realización de cualquier labor asignada a la víctima, las agresiones verbales contra su persona, hasta una excesiva carga en los trabajos que ha de desempeñar, todo con el fin de mermar la autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad de la persona que recibe el hostigamiento.”*

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

*“un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño*

*físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género”.*

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

*“Acoso laboral: forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico y laboral-profesional. Esta se puede presentar en forma horizontal, vertical ascendente o vertical descendente, ya sea en el centro de trabajo o fuera de este siempre que esté vinculado a la relación laboral”.*

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

## **Discriminación**

En el Artículo Primero, Párrafo Tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se incluye a la no discriminación como una “garantía individual”, es decir, como un derecho de la persona que el Estado está obligado a tutelar de manera especial, incluso según una interpretación consecuente con la idea de protección constitucional, mediante el mecanismo del juicio de amparo, aunque no sólo mediante éste. Esta cláusula antidiscriminatoria señala que:

“Queda prohibida toda discriminación motivada por el origen étnico o nacional, el género, la edad, las capacidades diferentes, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias, 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”

En la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, promulgada el 9 de junio de 2003, reglamenta la cláusula constitucional contra la discriminación y pretende dar cauce a la interpretación; se contemplarla como una palanca para la igualdad de oportunidades y para la protección y promoción de los grupos que han padecido una segregación secular. Por ello, su definición de discriminación es aún más precisa que la de la propia Constitución. Esta ley señala en su Artículo 1, Fracc. III que:

“Para los efectos de esta ley se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni

proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo;”

Derivado de los conceptos anteriores, en SERVICIOS ECOLOGICOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO S.A. DE C.V., contamos con una política de igualdad laboral y no discriminación, armonizada con los preceptos anteriores y que es de observancia obligatoria para todo el personal que labora en la empresa.

## **Aspectos generales**

### **Objetivo**

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

### **Campo de aplicación**

Toda persona que tenga una relación laboral o de negocio con SERVICIOS ECOLÓGICOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO S.A. DE C.V.

### **Marco Normativo**

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

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

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

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

**Ley Federal del Trabajo.**

Artículos: 2, 3 cuarto párrafo, 3 Bis, 47 fracción VIII, 51, fracción II, 132,

Fracción XXXI, 133 fracción XIII, 378, fracción IV, 523, 530, 536, 590-A, 684-E, 685 Ter, fracción I y, 994, fracción VI.

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

Artículos: 1, 2, 3, 4, 8 y 9.

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

Artículos: 10, 11, 12, 13, 14 y 15.

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

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

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

Numerales 1 al 13.

**Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales,**

**Norma NMX-R-025-SCFI-2015 En igualdad laboral y no discriminación.**

Numeral 14 requisito **5.3.3.7.1** Mecanismos y regulaciones para prevenir, atender y sancionar las prácticas de discriminación y violencia laboral en el centro de trabajo.

# Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral

## Puntos Generales

### Objetivo general y objetivos específicos

El presente protocolo tiene como propósito establecer las acciones para la implementación de procedimientos para prevenir, atender y erradicar los casos de violencia laboral derivados del vínculo de relación laboral en SERVICIOS ECOLÓGICOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO S.A. DE C.V., incluyendo el acoso laboral, el hostigamiento sexual el acoso sexual y la Discriminación.

Los objetivos específicos de este protocolo son:

- a) Definir el mecanismo para brindar atención a las presuntas víctimas de algún caso de violencia laboral o discriminación.
- b) Promover una cultura organizacional de igualdad de género y un clima laboral propicio para la erradicación de la violencia laboral y la discriminación en el SERVICIOS ECOLÓGICOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO S.A. DE C.V.

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

Por lo anterior, en el marco del Protocolo se incluyen aquellas situaciones de violencia laboral en las que el sujeto activo no necesariamente tiene un vínculo laboral directo con SERVICIOS ECOLÓGICOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO S.A. DE C.V., por ejemplo, proveeduría, clientela o cualquier otro que tenga alguna relación comercial con la misma.

### Obligatoriedad

Con el fin de garantizar la seriedad y la eficacia del protocolo, las resoluciones y medidas originadas en su marco, serán de naturaleza obligatoria para SERVICIOS ECOLÓGICOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO S.A. DE C.V.

A efecto de asegurar la obligatoriedad, se deberán prever las acciones necesarias para la correcta aplicación de las resoluciones y medidas tomadas por el comité de Corresponsabilidad Empresarial.

## **Principios Rectores**

Este protocolo se rige por los siguientes principios rectores:

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

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

### **Ambiente saludable y armonioso**

Toda persona tiene el derecho de ejercer sus actividades en un ambiente sano y seguro, que preserve su salud física y mental y que estimule su desarrollo y desempeño profesional.

### **Igualdad de oportunidades**

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

### **Confidencialidad**

Los procedimientos deben preservar la en todo momento la confidencialidad de las personas vinculadas en los procesos, quedando prohibida la difusión de cualquier información sobre el procedimiento, incluyendo aquella que pudiera hacer identificable a las y los participantes.

### **Debida diligencia y transparencia**

Se deberá asegurar la actuación amplia, efectiva, eficiente, transparente y comprensiva de las acciones realizadas en el marco del Protocolo, con el fin de garantizar la seriedad de los mecanismos que de este se desprenden.

### **Imparcialidad**

Toda persona tiene el derecho a recibir un proceso de investigación imparcial y justa con el fin de garantizar una emisión de resoluciones apegada a la verdad tanto a la persona denunciada como a la persona denunciante.

### **No Re victimización**

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

Estos principios rectores deberán ser de observancia obligatoria tanto por el comité de corresponsabilidad empresarial y el Ombudsman.

## **Definiciones**

**Acoso Laboral:** Forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico y laboral-profesional. Esta se puede presentar en forma horizontal, vertical ascendente o vertical descendente, ya sea en el centro de trabajo o fuera de este siempre que esté vinculado a la relación laboral.

**Acoso Sexual:** Forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

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

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

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

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

**Discriminación:** En comportamiento social, la discriminación es el trato desigual hacia una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, diferencias físicas, políticas, de sexo, de edad, de condición física o mental, orientación sexual, etc

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

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

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

**Ombudsman:** Persona designada en el centro de trabajo que orientará y acompañará a la presunta víctima de violencia laboral, en caso de que la presunta víctima así lo decida.

**Persona Agresora:** Persona que ha infligido cualquier forma de violencia laboral o discriminación hacia una persona trabajadora.

**Presunta Persona Agresora:** Persona de la que se presumen actos de violencia laboral o discriminación hacia una persona trabajadora, ya sea en el centro de trabajo o fuera de este siempre que esté vinculado a la relación laboral.

**Presunta Víctima:** Persona que presume haber sido afectada directamente en su esfera de derechos al ser objeto de un presunto acto de violencia laboral.

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

**Protocolo:** Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en el centro de trabajo.

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

**Víctima:** Persona que ha sido afectada directa o indirectamente al ser objeto de algún acto de violencia laboral.

**Violencia Laboral:** Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. La definición de violencia laboral incluye el acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual.

## **Procedimiento para la atención de casos de violencia laboral**

### **Mecanismo de atención**

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

Para la atención de casos de violencia en materia laboral, incluyendo el acoso laboral, el hostigamiento sexual, el acoso sexual y la discriminación en SERVICIOS ECOLÓGICOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO, El comité de corresponsabilidad Empresarial, bajo la observancia del Ombudsman deberá comunicar a la presunta víctima la existencia de distintas vías para la solución del caso:

- a) Servicios Ecológicos de Limpieza y Mantenimiento S.A. de C.V. a través del comité de Corresponsabilidad Empresarial
- b) Atención de violencia hacia la mujer
- c) Policías locales.
- d) CONAPRED

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

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

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

Lo medios para recibir cualquier denuncia, queja, duda o sugerencia serán a través de los siguientes medios:

Por correo electrónico: [atención@servicios-ecologicos.net](mailto:atención@servicios-ecologicos.net)

Buzón de denuncia, queja, duda ubicado en la recepción de la empresa

A través de buzón electrónico en la página web [servicios-ecologicos.net/contacto](http://servicios-ecologicos.net/contacto)

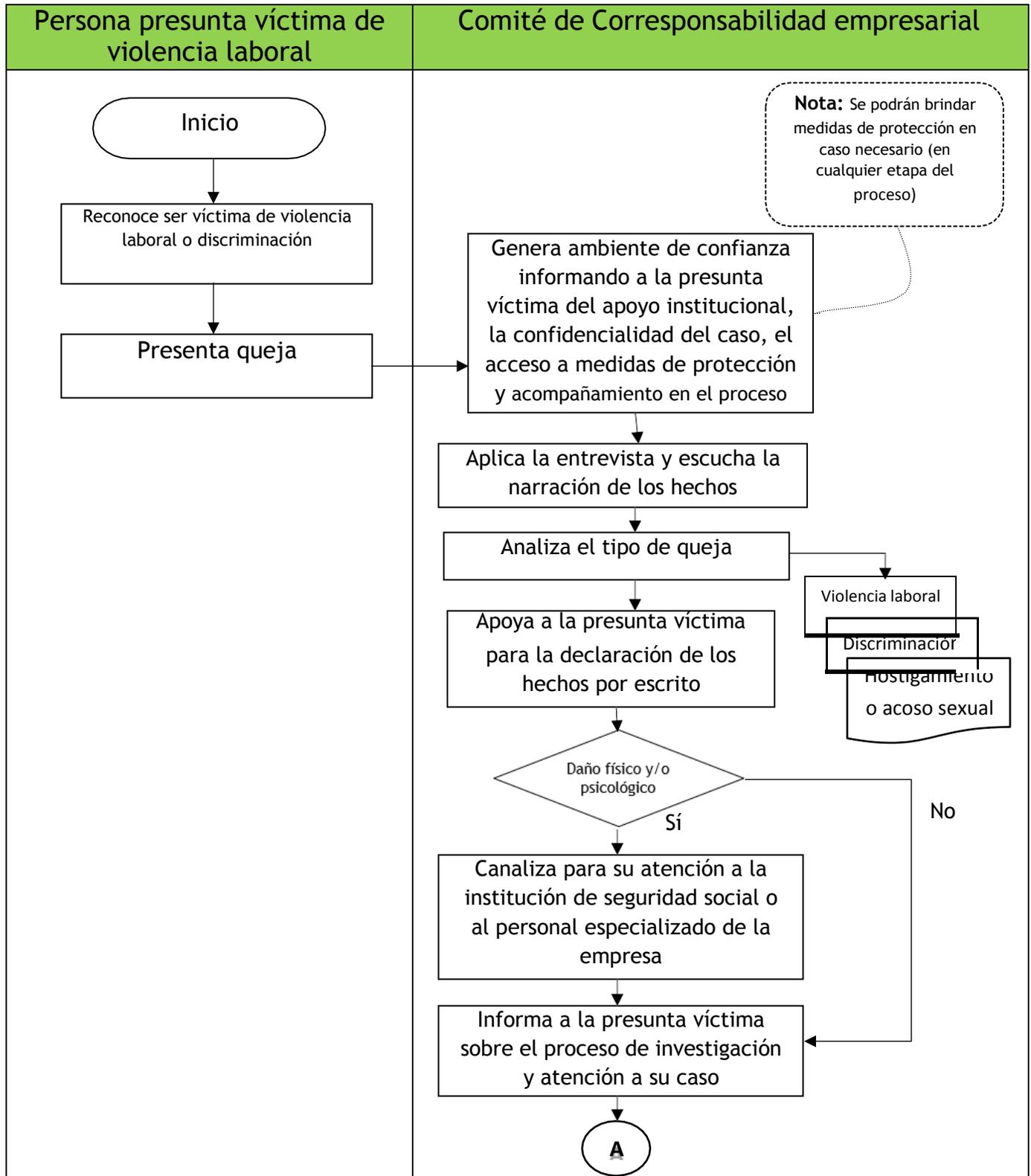
Para respetar los principios de IMPARCIALIDAD, OBJETIVIDAD Y CONFIDENCIABILIDAD la figura receptora de las denuncias, quejas dudas o sugerencias en estos tres medios, será el ombudsman, una vez recibidos, los canalizará al comité de corresponsabilidad empresarial para su atención, iniciando así el procedimiento de resolución de casos.

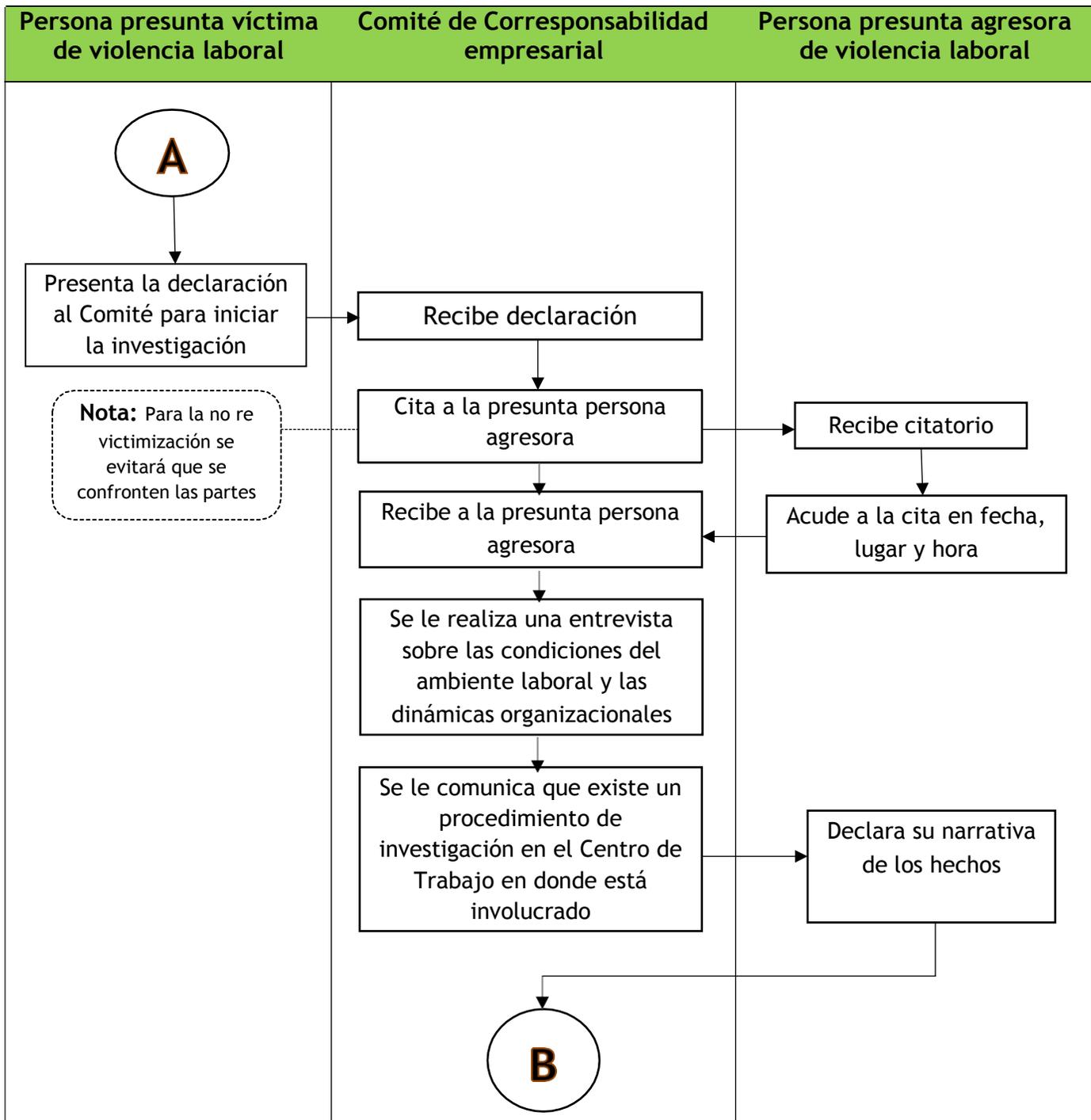
El proceso de atención no debe durar más de **10** días después de la recepción de la denuncia por parte del ombudsman al comité de corresponsabilidad Empresarial, quedando de la siguiente manera

<b>DIA</b>	<b>ACCIÓN</b>
<b>1</b>	Entrega de la denuncia al comité por parte del ombudsman
<b>2</b>	Se convoca a reunión del comité para evaluar la denuncia
<b>3</b>	Se reúne el comité para determinar si procede o no la denuncia, se citan a las partes involucradas
<b>4</b>	Entrevista con persona denunciante
<b>5</b>	Entrevista con persona denunciada
<b>6</b>	Entrevista con testigos de la persona denunciante
<b>7</b>	Entrevista con testigos de la persona denunciada
<b>8</b>	El comité, bajo la observancia del ombudsman, delibera
<b>9</b>	El comité, bajo la observancia del ombudsman, delibera
<b>10</b>	El comité, bajo la observancia del ombudsman, entrega la resolución del caso a las personas involucradas en el proceso así como las medidas cautelares y debida canalización a ambas partes para su atención en caso de ser necesario

Este protocolo desarrolla el procedimiento en la resolución de casos de violencia o discriminación a través del comité, de acuerdo al siguiente diagrama:

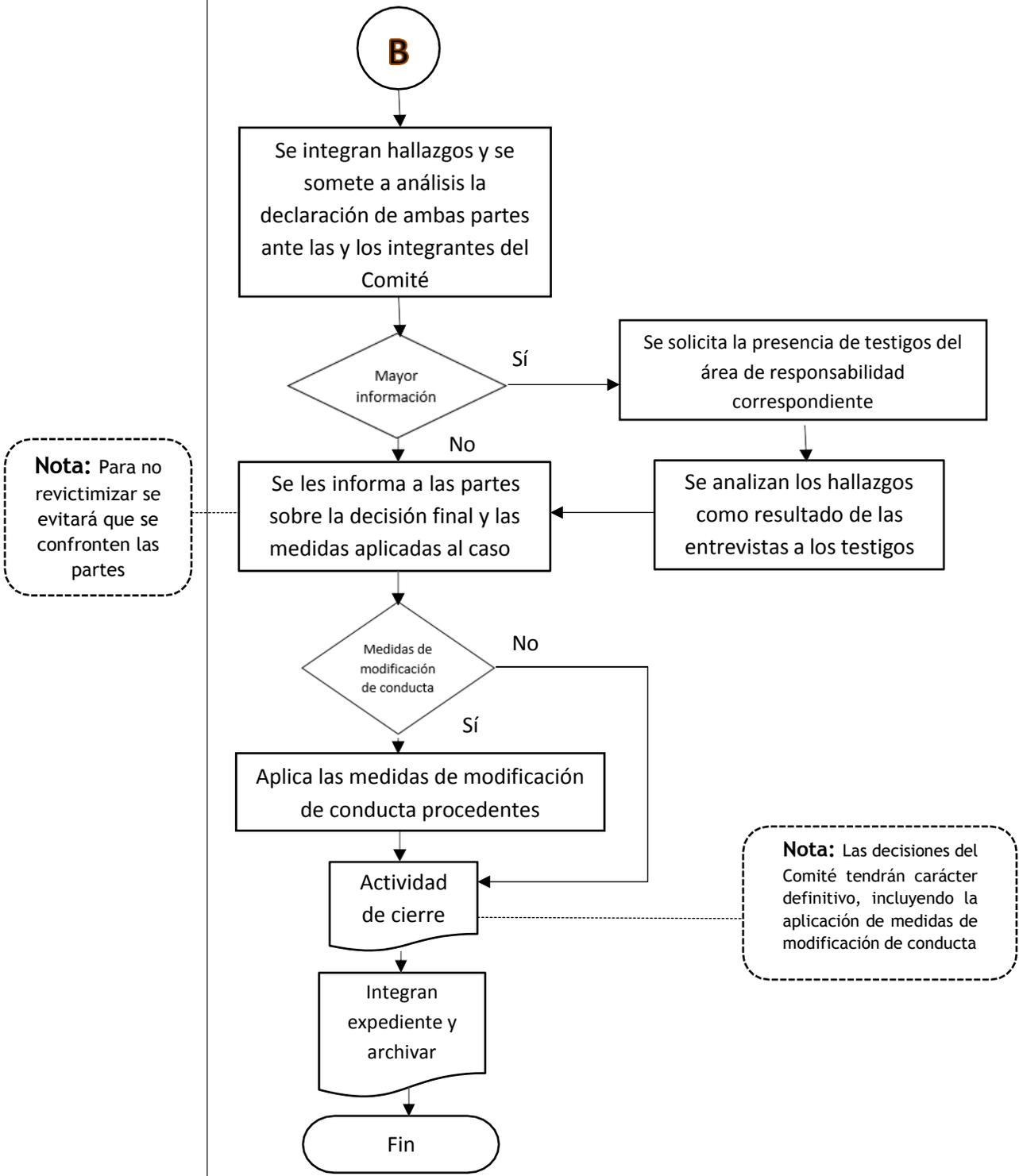
## Diagrama 2. Procedimiento de atención de casos de denuncia por violencia laboral o discriminación





Persona presunta  
víctima de  
violencia laboral

## Comité de Corresponsabilidad empresarial



## **GUÍA DE ENTREVISTA PARA CASOS DE DENUNCIAS**

### **Entrevista**

El objetivo es recabar la información necesaria que permita determinar:

- A.** El tipo de caso de violencia laboral o discriminación;
- B.** La procedencia de impulsar medidas de protección o de modificación de conducta.
- C.** La canalización a las instancias competentes, favoreciendo con ello una atención integral.

La persona encargada de realizar la entrevista deberá guiarla a partir de la formulación de preguntas enfocadas a recabar información de utilidad para analizar el caso y determinar las acciones necesarias para actuar oportunamente.

Dirigir la entrevista a una reconstrucción cronológica de los hechos, valorando los lugares, tiempos, personas y los hechos relacionados.

### **Entrevista a la presunta víctima**

#### **ANTES DE LA ENTREVISTA**

- Asegurarse de llevar a cabo la entrevista en un lugar tranquilo y neutral para estimular una conversación honesta y confiable.
- Hacerle saber a la persona que en todo momento se cuidará la confidencialidad.

#### **DURANTE LA ENTREVISTA**

- Hacer sentir segura a la persona, con una escucha respetuosa sin emitir juicios de valor sobre los supuestos hechos, así como refrendarle la confidencialidad del procedimiento.
- Hacerle saber que el centro de trabajo está comprometido con la prevención y erradicación de los casos de violencia laboral y discriminación.
- Ayudarle a reconstruir los hechos en forma cronológica.
- Utilizar preguntas claves que permitan recoger la información necesaria para diagnosticar el estado de la situación y proponer soluciones o medidas.

#### **Ejemplos de preguntas:**

- ¿Quién o quiénes ejercieron los actos de acoso u hostigamiento sexual o laboral o discriminación?
- ¿Qué actos, omisiones o conductas se cometieron?

- ¿Recuerda frases exactas que haya expresado la persona acusada?
- ¿Cuándo sucedió?
- ¿Dónde sucedió o sucedieron los actos y/u omisiones?
- ¿Hubo personas testigas?
- ¿Quiénes son?
- ¿Cómo describiría la relación que tienen las/los testigos con la persona acusada?
- ¿Ha ocurrido anteriormente?
- ¿Ha sido de manera reiterada?
- ¿Le ha comunicado esta situación a alguna otra persona?
- ¿De qué manera le ha afectado?
- ¿Los hechos ocurridos han incidido en su ámbito laboral de manera directa? (sobrecargas de trabajo, humillaciones, tratos indignos, negación de prestaciones, entre otros)
- ¿Le preocupa de alguna manera tener esta entrevista?
- ¿Cree que hablarlo puede traerle problemas?

#### **DESPUÉS DE LA ENTREVISTA**

- Agradecer a la persona por su confianza.
- Recoger la opinión de la persona entrevistada acerca del procedimiento interno, aspectos positivos y puntos a mejorar.

### **Entrevista a la presunta persona agresora**

#### **ANTES DE LA ENTREVISTA**

- Explicar a la persona entrevistada que se hará una entrevista para conocer las condiciones del ambiente laboral y las dinámicas organizacionales del centro de trabajo.
- Hacerle saber a la persona que en todo momento se cuidará la confidencialidad de sus declaraciones y del proceso.

#### **DURANTE LA ENTREVISTA**

- Escuchar a la presunta persona agresora sobre lo expresado previamente y recoger comentarios sobre cada uno de los hechos.
- Se le comunica que existe un procedimiento de investigación en el centro de trabajo en donde está involucrado, y que ello no significa que se prejuzgue sobre los hechos constitutivos del procedimiento.
- Ayudarle a reconstruir los hechos en forma cronológica.
- Utilizar preguntas claves que permitan recoger la información necesaria
- para diagnosticar el estado de la situación y proponer soluciones o medidas.

## **DESPUÉS DE LA ENTREVISTA**

- Agradecer a la persona por su confianza y explicar con claridad en qué consisten las diferentes instancias, vías y/o mecanismos de atención.
- Recoger la opinión de la persona entrevistada acerca del procedimiento interno, aspectos positivos y puntos a mejorar.

## **Entrevista a testigos**

- Se considera testigo:
- alguien que pudo haber escuchado o visto algo acerca del supuesto caso que se denuncia;
- alguien que pueda describir con propiedad la relación entre la persona que presenta el caso y la acusada;
- alguien que haya sido mencionada(o) en el resto de las entrevistas, incluyendo personas que hayan sido hostigadas o acosadas por la misma persona que se denuncia.
- En el desarrollo de esta entrevista se deberá cuidar en todo momento la confidencialidad de las partes, evitando compartir información innecesaria para la obtención de información en el marco del procedimiento.

## **ANTES DE LA ENTREVISTA**

- Explicar a la persona entrevistada que la intención de la entrevista es iniciar un procedimiento de investigación que será íntegro y justo.
- Explicar el procedimiento de investigación y la política que lo sustenta.
- Hacerle saber a la persona que en todo momento se cuidará la confidencialidad de sus declaraciones y del proceso.

## **DURANTE LA ENTREVISTA**

- Comenzar la indagatoria a través de preguntas abiertas y generales permitiendo la recolección de información objetiva y libre de posibles interpretaciones.

## **DESPUÉS DE LA ENTREVISTA**

- Agradecer su participación.
- Refrendar el compromiso del centro de trabajo para erradicar las prácticas violentas con base en el Protocolo.

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

- A.** Se le comunica que este tipo de conductas no son aceptables y se le conmina a detenerlas.
- B.** Se le informa de las medidas de modificación de conducta a las que estará sujeta con base en la decisión del Comité de Corresponsabilidad empresarial, bajo la observancia del ombudsman, que a continuación se enuncian

Las siguientes medidas para la modificación de conducta podrán aplicarse de manera aislada o conjunta, atendiendo a los méritos de la denuncia para proteger a la víctima y con el fin de propiciar un ambiente laboral apropiado en el centro de trabajo.

- A.** Cursos y talleres de sensibilización y concientización sobre la igualdad de género, la no discriminación y violencia laboral para la persona agresora.
- B.** Acciones de sensibilización al área afectada por las conductas de violencia laboral.
- C.** Reubicación física o cambio de área de la víctima o persona agresora, según se considere conveniente.
- D.** Cambio de horario de la víctima o persona agresora.
- E.** Terminación de la relación laboral de la persona agresora con el centro de trabajo SIN RESPONSABILIDAD PARA LA EMPRESA bajo los supuestos de los artículos 46 y 47 de la Ley Federal del Trabajo.
- F.** Otras medidas, que se consideren para la modificación de la conducta, incluyendo el apercibimiento privado (ACTA ADMINISTRATIVA en caso de reincidencia) a la persona agresora.

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

- A.** Acciones de sensibilización al área afectada por las conductas de violencia laboral y discriminación.
- B.** Difusión del procedimiento para la atención de casos de violencia laboral con base en el Protocolo.
- C.** Emisión una campaña sobre las conductas de violencia laboral y discriminación en el centro de trabajo.

Otras medidas, que se consideren para la mejora del ambiente laboral y clima organizacional del área afectada, incluyendo el reconocimiento público de responsabilidad del centro de trabajo ante las personas trabajadoras del área afectada.

El Comité de corresponsabilidad Empresarial archivará el expediente del caso atendido.

Para evitar la re victimización, el Comité de corresponsabilidad Empresarial, bajo la observancia del Ombudsman evitará que la Presunta Víctima encare a la Presunta Persona Agresora

## **Resolución del Procedimiento**

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

Finalmente, el Comité de corresponsabilidad Empresarial deberá cuidar la privacidad del caso, la protección de datos de las personas involucradas para que, sin importar la resolución del mismo se proteja la integridad de las partes, respetando nuevamente los principios de OBJETIVIDAD, IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

## **SOBRE LA CANALIZACIÓN DE LAS PERSONAS VICTIMAS Y PERSONAS VICTIMANTES**

Se presenta a continuación instancias a las que se puede acudir cuando las acciones denunciadas rebasan las atribuciones del comité o para atención psicológica para ambas partes, tanto para la persona víctima como la persona agresora:

		<b>GTO</b>	<b>León</b>	<b>Celaya</b>	<b>Silao</b>	<b>Tarimoro</b>	<b>San Luis de la Paz</b>
<b>Situación</b>	<b>Autoridad</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Domicilio</b>
<b>Agresión sexual, física y psicológica (mujer)</b>	Unidad de atención integral a la mujer del ministerio público	Antigua Calle de Salgado 8, Zona Centro, 36000 Guanajuato, Gto. Tel. 473 735 2100	Toronja 232, col. Los limones, TEL. 7888900 ext. 42815 Horario de 9:00 a 17:00 hrs.	Ruiseñor 705, Alamos, 38024 Celaya, Gto.	Antigua Calle de Salgado 8, Zona Centro, 36000 Guanajuato, Gto. Tel. 473 735 2100	Jardín Principal 1, Zona Centro, 38700 Tarimoro, Gto. Tel. 466 663 9500	Bravo 604, San Luisito, 37900 San Luis de la Paz, Gto. Tel. 468 688 2426
<b>Agresión sexual, física y psicológica</b>	Agencia de Ministerio Público de Prevención Social	Carretera Guanajuato - Puentecillas 103, 36262 Puentecillas, Gto. Tel. 473 733 0210	Carretera León-Cuerámara KM. 4.5 TEL. 7888900	SN-S 38090, Nochebuena SN-S, Las Flores, Celaya, Gto. Tel. 461 598 5200	Calle 5 de Mayo 13-15, Centro, 36100 Silao, Gto. Tel. 472 722 0338	Aldama 1, Zona Centro, 38700 Tarimoro, Gto. Tel. 466 663 9500	Rayón 548, Lindavista, 37900 San Luis de la Paz, Gto. Tel. 468 688 2351
<b>En situación de Violencia</b>	Policía Municipal	Tel. 473 1024354	Las 24hrs. Los 365 días. Al 066	Pípila 140, Col. Centro, 38000 Celaya, Gto. Tel. 6122088	Los Encinos SN, Los Fresnos, 36126 Silao, Gto. Tel. 472 722 3978	Zona Centro, 38700 Tarimoro, Gto.	Calle Juárez 108, San Luisito, 37900 SanLuis de la Paz, Gto.
<b>Discriminación</b>	CONAPRED Guanajuato	01(473) 735 3500 Paseo de la Presa No.103, Centro,	01(473) 735 3500 Paseo de la Presa No.103, Centro,	01(473) 735 3500 Paseo de la Presa No.103, Centro,CP.3600,	01(473) 735 3500 Paseo de la Presa No.103, Centro,CP.3600,	01(473) 735 3500 Paseo de la Presa No.103, Centro,CP.3600,	01(473) 735 3500 Paseo de la Presa No.103, Centro, CP.3600,

		CP.3600, GUANAJUATO	CP.3600, GUANAJUATO	GUANAJUATO	GUANAJUATO	GUANAJUATO	GUANAJUATO
		<b>San Miguel de Allende</b>	<b>Villagrán</b>	<b>Cortázar</b>	<b>Juventino Rosas</b>	<b>Apaseo el Alto</b>	
<b>Situación</b>	<b>Autoridad</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Domicilio</b>
<b>Agresión sexual, física y psicológica (mujer)</b>	Unidad de atención integral a la mujer del ministerio público	Blvrd. De la conspiración #120 Fraccionamiento Ignacio Ramírez Tel. (473) 7352100 ext.48010	Antigua Calle de Salgado 8, Zona Centro, 36000 Guanajuato, Gto. Tel. 473 735 2100	Antigua Calle de Salgado 8, Zona Centro, 36000 Guanajuato, Gto. Tel. 473 735 2100	Adolfo López Mateos 430, Zona Centro, 38240 Juventino Rosas, Gto. Tel. 412 157 7368	Ruiseñor 705, Alamos, 38024 Celaya, Gto.	
<b>Agresión sexual, física y psicológica</b>	Agencia de Ministerio Público de Prevención Social	Blvrd de la Conspiración, San Miguel de Allende, Gto. Tel. 415 152 7337	Calle 5 de Mayo 207, Zona Centro, 38300 Cortázar, Gto. Tel. 411 155 0011	Calle 5 de Mayo 207, Zona Centro, 38300 Cortázar, Gto. Tel. 411 155 0011	Progreso 217, Magisterial, 38240 Juventino Rosas, Gto.	Sebastián Miguel Lerdo de Tejada 218, Manuel Ávila Camocha, 38500 Apaseo el Alto, Gto. <b>Tel. 413 166 0391</b>	
<b>En situación de Violencia</b>	Policía Municipal	Blvrd. de la Conspiración 130, 37748 San Miguel de Allende, Gto. Tel. 415 152 9600	Zona Centro, 38260 Villagrán, Gto. Tel. 411 416 6538	Portal Constitución 116, Centro, 38300 Cortázar, Gto. Tel. 411 160 3800	Hidalgo 106, Centro, 38240 Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto. <b>Tel. 412 157 2107</b>	Carretera Jerecuaro Tarimoro 15, Centro, 38500 Apaseo el Alto, Gto. Tel. 413 166 5126	
<b>Discriminación</b>	CONAPRED Guanajuato	01(473) 735 3500 Paseo de la Presa No.103, Centro, CP.3600, GUANAJUATO	01(473) 735 3500 Paseo de la Presa No.103, Centro, CP.3600,	01(473) 735 3500 Paseo de la Presa No.103, Centro, CP.3600,	01(473) 735 3500 Paseo de la Presa No.103, Centro, CP.3600, GUANAJUATO	01(473) 735 3500 Paseo de la Presa No.103, Centro, CP.3600, GUANAJUATO	

			GUANAJUATO	GUANAJUATO		
--	--	--	------------	------------	--	--

		Apaseo el Grande	Comonfort
Situación	Autoridad	Domicilio	Domicilio
<b>Agresión sexual, física y psicológica (mujer)</b>	Unidad de atención integral a la mujer del ministerio público	Ruiseñor 705, Alamos, 38024 Celaya, Gto.	Antigua Calle de Salgado 8, Zona Centro, 36000 Guanajuato, Gto. Tel. 473 735 2100
<b>Agresión sexual, física y psicológica</b>	Agencia de Ministerio Público de Prevención Social	38160, Lic. Héctor M. Ramírez Sánchez 220, La Villita, Apaseo el Grande, Gto. Tel.413 1584451	Zona Centro, 38200 Comonfort, Gto. <b>Tel. 412 157 1375</b>
<b>En situación de Violencia</b>	Policía Municipal	Melchor Ocampo SN, La Azteca, 38160 Apaseo el Grande, Gto. Tel. 413 158 5451	Calle Camino Real #4, Barrio del Melgarito, 38200 Comonfort, Gto. Tel. 412 156 2005
<b>Discriminación</b>	CONAPRED Guanajuato	01(473) 735 3500 Paseo de la Presa No.103, Centro, CP.3600, GUANAJUATO	01(473) 735 3500 Paseo de la Presa No.103, Centro, CP.3600, GUANAJUATO

		<b>Mexicali</b>	<b>Ensenada</b>	<b>Tijuana</b>	<b>Tecate</b>
<b>Situación</b>	<b>Autoridad</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Domicilio</b>
<b>Agresión sexual, física y psicológica (mujer)</b>	Unidad de atención integral a la mujer del ministerio público	Blvd. Anáhuac y Calzada Independencia #1199, CANACO Centro Cívico, Mexicali, B.C. Tel .(686)558-6364	Calle 6ta. #1990, Col. Obrera CP. 22830, Ensenada, B. C Tel 646 248 08 73	Rio Yaqui No. 2234 Zona Rio, Tijuana, 22500 Tel. 6646818120	Cuitláhuac 720, Cuauhtémoc, 21470 Tecate, B.C. Teléfono: 665 654 3390
<b>Agresión sexual, física y psicológica</b>	Agencia de Ministerio Público de Prevención Social	Mar Báltico 300, Anáhuac, 21850 Mexicali, B.C. Tel. +526865771110	Calle Novena 1300, Obrera, 22760 Ensenada, B.C. Teléfono: 646 176 0335	Ruta Matamoros Sn, Matamoros Norte-Centro-Sur, Mariano Matamoros, 22000 Tijuana, B.C. Teléfono: 664 629 9779	Misión de Sta. Rosalía SN, El Descanso, 21470 Tecate, B.C. Teléfono: 665 655 1092
<b>En situación de Violencia</b>	Policía Municipal	Calz Anáhuac S/N Televisora, Terrenos Rústicos, 21340 Mexicali, B.C. Tel. +526865581200	Calle Novena 1300, Obrera, 22830 Ensenada, B.C. Tel. 646 182 3000	Blvrd. Cuauhtémoc Sur Ote. 2141, Marron, 22015 Tijuana, B.C. Teléfono: 664 688 5541	21420, Av. Benito Juárez 551, Esteban Cantú, Tecate, B.C.
<b>Discriminación</b>	CONAPRED Guanajuato	Av. de los Pioneros No.1198, Centro Cívico, 21960 Mexicali, B.C. Tel. 6865560752	Av. de los Pioneros No.1198, Centro Cívico, 21960 Mexicali, B.C. Tel. 6865560752	Av. de los Pioneros No.1198, Centro Cívico, 21960 Mexicali, B.C. Tel. 6865560752	Av. de los Pioneros No.1198, Centro Cívico, 21960 Mexicali, B.C. Tel. 6865560752

