



Protocolo de actuación frente a casos de
violencia laboral, hostigamiento y acoso
sexual, dirigido a las empresas de la
República Mexicana

Contenido

Presentación.....	4
Introducción	5
1.Marco conceptual	7
1.1 Generalidades sobre violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.....	7
1.2 La violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual	10
2.Marco normativo	14
Instrumentos nacionales.....	14
Instrumentos internacionales	16
2.1 Tipos de acciones jurídicas en el marco legal mexicano aplicables para la atención y seguimiento de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.....	17
3.Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.....	19
3.1. Mecanismo para la implementación del protocolo.....	21
3.1.1. Comisión de Atención y Seguimiento frente a casos de Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso Sexual	21
3.1.2. Funciones de la Comisión de Atención y Seguimiento frente a casos de Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso Sexual.	23
4.Mecanismo de prevención, atención y seguimiento	24
4.1.Prevenición y difusión.....	24
4.1.1.Generación de política de tolerancia cero a la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual	24
4.1.2. Detección y diagnóstico	25
4.1.3. Evaluación de factores de riesgo psicosocial	25
4.1.4. Promoción del respeto.....	25
4.1.5. Acciones de sensibilización y capacitación	26
4.1.6. Amplia difusión	26
4.1.7. El programa institucional denominado Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo (PRONABET)	27
4.2.Atención y seguimiento	28
4.2.1.Secretaría Ejecutiva.....	28
4.2.2.Intervención del sindicato.....	29

4.3. Presentación de la queja.....	29
4.4. Seguimiento y control.....	30
4.5. Tipo de acción jurídica laboral.....	30
4.6. Tipo de acción jurídica penal.....	33
5. El programa institucional denominado Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo y su relación con el Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las Empresas de la República Mexicana.....	34
Comentarios Finales.....	35
Referencias bibliográficas.....	36
ANEXOS	38

Presentación

Consolidar un ambiente laboral sano dentro de las empresas es una de las principales preocupaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, (STPS). Su interés radica en ofrecer orientaciones, a través de mecanismos no vinculantes que procuren una cultura organizacional donde se respete la dignidad y la no discriminación de todas las personas trabajadoras.

Las personas conviven en los centros de trabajo más de la mitad del día, por lo que es esencial que las relaciones laborales se desarrollen dentro de un clima de respeto y seguridad, tanto física como emocional. En este proceso es relevante construir las bases de la cultura organizacional a partir de una concepción integral del ser humano, que implica un cambio estructural que debe comenzar al interior de las propias empresas.

Cuando el clima laboral se ve alterado por situaciones de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, la consecuencia es un ambiente conflictivo, agresivo y apático por parte del personal, así como una baja productividad y un deficiente desempeño laboral. Todo ello, limita a su vez el desarrollo integral de las personas, ya que se ve afectada no solamente su vida laboral, sino todos los ámbitos en que se desenvuelven. Por esto, es de vital importancia establecer iniciativas que restablezcan la seguridad, el trato laboral digno y respetuoso, con base en una cultura organizacional que dé pautas claras de detección y actuación ante situaciones de violencia de cualquier tipo.

En este tenor, la STPS se pronuncia a favor de mecanismos que propicien el más alto grado de bienestar de las y los trabajadores; que mejoren el entorno laboral e incentiven el absoluto respeto a los derechos humanos en el ámbito laboral. La creación y difusión de este **Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana** reafirma dicho compromiso y sienta las bases sobre las cuales se propone la construcción de una nueva cultura empresarial, tomando como hilos conductores la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y el derecho a una vida libre de violencia y discriminación.

Introducción

A nivel mundial se ha notado un incremento en los índices de violencia en los lugares de trabajo, lo cual ha incidido en una reducción de la productividad debido al incremento del ausentismo, de la rotación de personal, del número de incapacidades y del presentismo laboral, además del impacto en la salud de las y los trabajadores.

5

En el caso de México, 80 por ciento de trabajadores mexicanos han padecido algún tipo de violencia psicológica (maltrato, humillación, insultos o gritos).¹

La violencia laboral presenta muchas facetas y se da en varias direcciones: descendente (del jefa/e), ascendente (del subordinada/o) y horizontal (de compañeras/os o colegas de trabajo) y su efecto en la salud es indiscutible, tanto para el sistema social e institucional, como para las y los trabajadores y sus familias (Grazia, Fattorini, Gilioli, Rengo y Gonik, 2004).

Al hablar específicamente de la violencia laboral, es menester decir que constituye un factor detonante de inestabilidad y desequilibrio que afecta tanto al interior como al exterior de las empresas; por ello, la necesidad de establecer mecanismos que coadyuven a la identificación de situaciones que podrían detonar la violencia. Desde una visión holística, la violencia impacta en las personas de manera general. No sólo afecta en el desempeño laboral y en las relaciones interpersonales, sino que se manifiesta en el deterioro de la salud y en la prevalencia de otros riesgos psicosociales.

Con la conciencia de que el fenómeno de la violencia no debe abordarse de manera aislada sino con una visión donde convergen diversos factores, la Secretaría ha puesto en marcha el programa institucional denominado Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo (PRONABET), cuyo objetivo es crear una nueva cultura de salud laboral en el país, mediante el autocuidado y la autogestión de las emociones y la prevención de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, entre los que destacan el estrés y la violencia laboral. Este programa se basa en la premisa de que la salud incide en el desempeño y el clima laboral y viceversa.

El presente Protocolo coadyuvará al fortalecimiento del PRONABET ya que sienta las bases para el establecimiento de un modelo homologado para la prevención y actuación en casos de violencia laboral, incluyendo el hostigamiento y acoso sexual, en el ámbito empresarial. De esta manera, la STPS refrenda su compromiso de promover la salud integral² de la población trabajadora de México

¹ Declaración del Dr. Manuel Pando Moreno del Instituto de Investigación de Salud Ocupacional del Centro Universitario de Ciencias de la Salud (CUCS) de la UdeG, en: <http://www.udg.mx/es/noticia/en-mexico-8-de-cada-10-trabajadores-han-sufrido-mobbing>

² Según la Organización Mundial de la Salud (2000), la salud es el estado de completo bienestar físico, emocional y social de un individuo, y no sólo la ausencia de enfermedad.

y con ello, detonar un círculo virtuoso que repercuta en un incremento de la productividad para lograr un desarrollo económico sostenible.

Este Protocolo busca que las empresas conozcan el marco conceptual y los principales enfoques sobre violencia laboral, incluyendo el acoso y hostigamiento sexual, así como también el marco internacional de los derechos humanos en el que se sostienen estas definiciones.

Las empresas también encontrarán en este Protocolo, propuestas metodológicas y medidas prácticas no vinculantes, que les permitirán inspirarse en el camino de la implementación de políticas y acciones de prevención, detección y atención de estas problemáticas.

En suma, el Protocolo pretende constituirse en una guía que puede auxiliar, a aquellas empresas que no cuentan con un instrumento de esta naturaleza, en la atención de la problemática antes aludida y, para aquellas que ya tienen alguna herramienta de este tipo, les asista para adecuarla o bien la adopten como suya.

1. Marco conceptual

1.1 GENERALIDADES SOBRE VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL

7

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

A continuación, en un esfuerzo de proveer al usuario de este protocolo de elementos para la construcción de la definición de violencia en el trabajo, se propone una síntesis de definiciones complementarias entre sí.

La **violencia laboral** está constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, que pongan en peligro –directa o indirectamente- su seguridad, su bienestar o su salud.³

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

- Son acciones u omisiones sistemáticas y persistentes.
- Está en juego un ejercicio desigual de poder formal o informal.⁴
- Tiene efectos devastadores a nivel físico y psicológico en las personas que la padecen, además de que causan daños sociales y económicos para las instituciones.

La violencia laboral puede manifestarse de las siguientes formas:

Vertical

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

³ Definición adaptada de la Comisión Europea. En OIT, CIE, OMS e ISP (2002) *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud*, Ginebra.

⁴ El poder “formal” es el que se presenta en una relación jerárquica en la que claramente hay una persona subordinada. El “informal” se da entre personas en una misma posición jerárquica, pero entra en juego una manera distinta de ejercer poder; por ejemplo, el poder en función del género.

(cuando una persona en una posición jerárquica superior hostiga o acosa a una persona en una posición subordinada).

Horizontal

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

Mixta o compleja

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

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

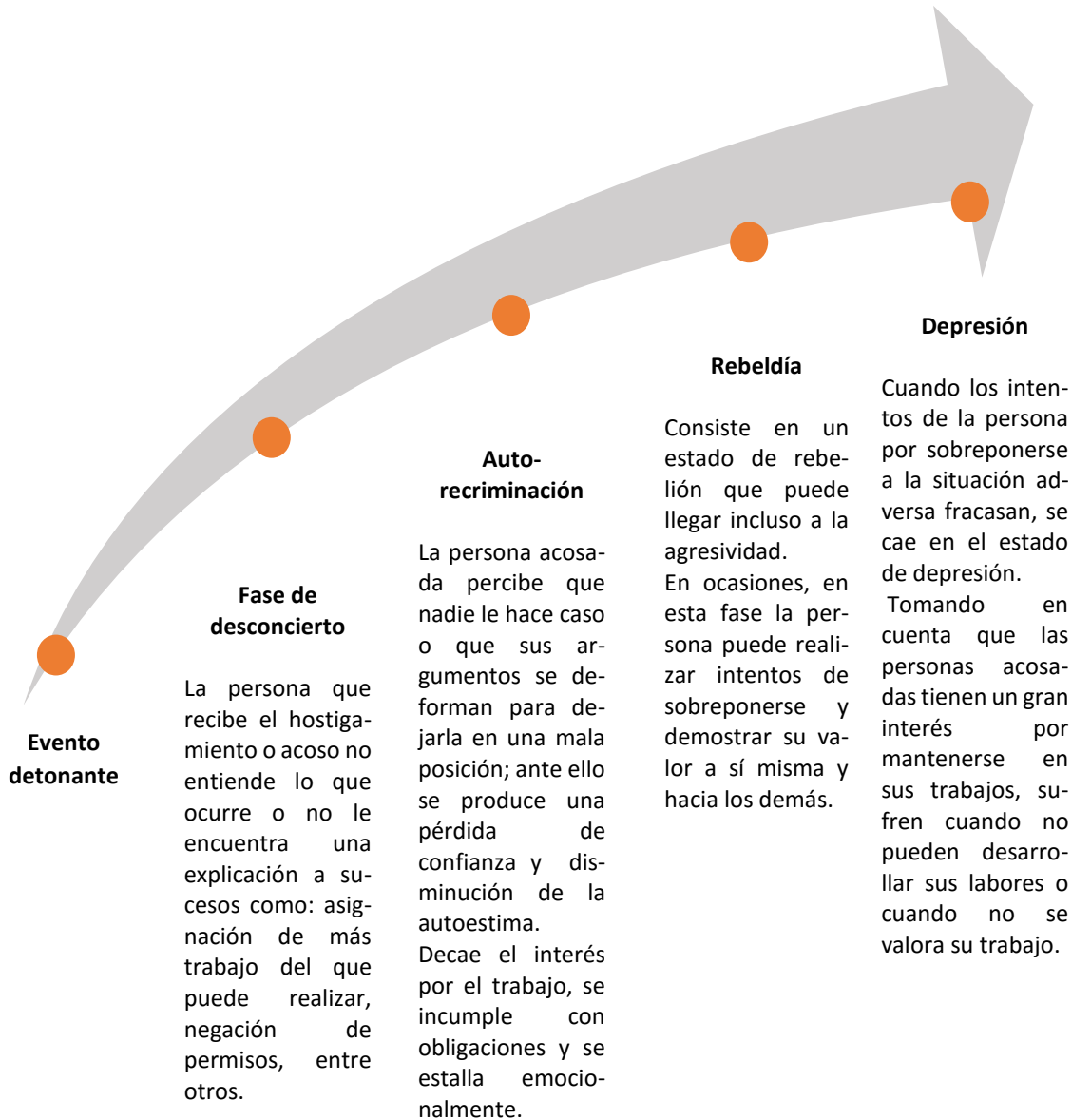
- 1.** Limitación de las posibilidades de comunicación
- 2.** Ataques a las relaciones sociales personales: conductas humillantes, limitar las posibilidades de mantener contactos sociales, denegación de derechos.
- 3.** Ataques a la reputación: conductas de aislamiento, difundir rumores, ridiculizaciones, menosprecio de la labor de la víctima.
- 4.** Ataques a la calidad profesional y a la situación vital: cambios frecuentes en las tareas, procurar disminuir el rendimiento de la persona en su profesión y en la vida en general.
- 5.** Ataques directos a la salud: violencia o amenazas de violencia, asignar tareas peligrosas.

Por otro lado, recientemente se ha hecho énfasis en reconocer que existen actos de violencia en el lugar o trayecto de trabajo que son realizados por personas que no forman parte de la organización, por ejemplo, clientes, proveedores, conocidos, familiares y desconocidos. Por ello es necesario ampliar la visión, para protección del trabajador, de que las fuentes de violencia pueden ser muy diversas. El Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo (**PRONABET**), asesora a las empresas para abordar este fenómeno desde una perspectiva amplia e interrelacionada donde se integran otros elementos que permiten prever y evitar los actos violentos como el consumo de sustancias, el estrés económico, el estrés asociado al trabajo, entre otros.

Fases de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual

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

9



Es primordial recalcar que, aunque el hostigamiento y acoso sexual estén incluidos en la violencia laboral, estas dos figuras jurídicas presentan diferencias:

En cuanto al contenido, el acoso sexual siempre presenta un carácter libidinoso cuya finalidad directa o indirecta es la satisfacción sexual de quien agrede, mientras que lo que busca el llamado acoso laboral, es la degradación laboral de la víctima.

La violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual como riesgos psicosociales

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

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

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

1.2 VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL

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

Ley Federal del Trabajo, Artículo 3° Bis

Para efectos de esta Ley se entiende por:

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

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.

11

Por su parte, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007); refiere a hostigamiento con connotaciones de tipo sexual específicamente y no de manera generalizada.

LGAMVLV, Artículo 13.-

El **hostigamiento sexual** es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral/escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva. El **acoso sexual** es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos."

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

Elementos para identificar la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual

La Suprema Corte de Justicia de la Nación señala los siguientes elementos que han de considerarse para demostrar que existe acoso laboral⁵:

1. "El objetivo de intimidar, opacar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a una persona, con miras a excluirla de la organización o para satisfacer la necesidad de agredir, controlar y destruir, por el hostigador.

⁵ SCJN, Reseñas Argumentativas, Reseña del Amparo Directo 47/2013, Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, *Acoso Laboral o Mobbing*, en: <https://www.scjn.gob.mx/Cronicas/Resenas%20Argumentativas/res-JRCD-0047-13.pdf>

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

Cualquier manifestación que cumpla con estos elementos podrá ser catalogada como acoso laboral. Ahora bien, para los casos específicos de acoso sexual se consideran las siguientes manifestaciones:

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

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

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

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

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

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

13

Factores personales

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

Factores organizacionales

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

2. Marco normativo

La preocupación por los efectos de la violencia laboral ha cobrado paulatinamente mayor interés entre los sectores de la producción y organismos internacionales. A continuación, presentamos un resumen de los instrumentos normativos nacionales e internacionales que abordan esta problemática.

INSTRUMENTOS NACIONALES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Art. 1o. Señala que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales ratificados por México. Señalando en el último párrafo “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 Federal del Trabajo

Art. 3 y 3 Bis Prohíben cualquier situación discriminatoria en el ámbito laboral y define el hostigamiento y el acoso sexual como manifestaciones de la violencia.

Art. 47, fracción VIII y 51, fracción II Señalan motivos de rescisión de la relación laboral. El primero, sin responsabilidad para el patrón, cuando el trabajador comete actos inmorales o de hostigamiento y/o acoso sexual (art. 47, fracción VIII); el segundo, sin responsabilidad para el trabajador, cuando el patrón, sus familiares o cualquiera de sus representantes en el servicio incurren en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, amenazas, injurias, hostigamiento y/o acoso sexual, malos tratamientos, en contra del trabajador, cónyuge, padres, hijos o hermanos. (art. 51, fracción II)

- Art. 133, fracción XII y 135, fracción XI* Prohíben a las y los patrones (art. 133, fracción XII) y a las y los trabajadores (art. 135, fracción XI) llevar a cabo, permitir o tolerar actos de hostigamiento y acoso sexual en el trabajo, respectivamente.
- Art. 994, fracción VI* Establece la sanción de 250 a 5000 veces el salario mínimo general, a la o el patrón que cometa, facilite o tolere actos de hostigamiento y acoso sexual.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación

- Art. 4* Define práctica discriminatoria como toda acción u omisión cuyo fin sea impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad de oportunidades.
- Art. 9* Establece de manera general las conductas que son consideradas discriminatorias, entre las que se encuentran aquellas actitudes que realicen o inciten a la violencia física, sexual o psicológica.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

- Cap. II* Define la violencia laboral como aquella que se presente en el marco de una relación laboral, independientemente de la relación jerárquica. Asimismo, señala la diferencia entre hostigamiento y acoso sexual y marca las obligaciones de los tres órdenes de Gobierno frente a la violencia laboral.
- Art. 10 al 15*

Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo

- Art. 3, fracciones XVII y XXXV* Define los riesgos psicosociales como aquellos que entre otras consecuencias pueden provocar daños en la salud; asimismo define a la violencia laboral como aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud.
- Art. 43, fracción II* Respecto de los factores de riesgo psicosocial del centro de trabajo, los patrones deberán identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral y valorarlos clínicamente.
- Art. 55, fracción I* Señala la obligación de las figuras patronales de llevar a cabo acciones para promover un entorno organizacional favorable y prevenir la violencia laboral.

Código Penal Federal

Art. 259 Bis Señala las sanciones aplicables a las personas que, con fines lascivos, hostiguen o acosen. Sin embargo, queda establecido en este ordenamiento que sólo se procederá en contra de la persona hostigadora a petición de la persona ofendida.

16

Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación

1. *Objetivo* Evaluar y certificar las prácticas en materia de igualdad laboral y no discriminación, implementadas en los centros de trabajo además de dar cumplimiento a la normatividad nacional e internacional en materia de igualdad y no discriminación laboral, previsión social, clima laboral adecuado, accesibilidad, ergonomía y libertad sindical.

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018

México Próspero
México en Paz Estas metas como la estrategia transversal de perspectiva de género, mandatan establecer medidas especiales orientadas a erradicar la violencia de género y a promover el bienestar emocional y desarrollo humano en el trabajo.

INSTRUMENTOS INTERNACIONALES

C111 - Convenio sobre la Discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111). OIT

Ratificado el 11 de septiembre de 1961

Señala la obligación del Estado Mexicano de formular y llevar a cabo una política nacional que promueva, por métodos adecuados a las condiciones y a la práctica nacionales, la igualdad de oportunidades y de trato en materia de empleo y ocupación, con objeto de eliminar cualquier discriminación a este respecto.

C155 – Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores y Medio Ambiente de Trabajo. OIT

Ratificado el 1 de febrero de 1984

Señala la obligación del Estado Mexicano de poner en práctica una política en materia de seguridad y salud de las y los trabajadores y medio ambiente en el trabajo.

17

Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. CEDAW. Ratificado el 23 de marzo de 1981.

Prohíbe cualquier discriminación hacia la mujer y recomienda la adopción de medidas especiales para acelerar la igualdad y contrarrestar la exclusión que históricamente ha vivido la mujer.

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Belém do Pará. Ratificado el 19 de junio de 1998.

Es el primer documento en el que se define la violencia contra la mujer como toda conducta basada en el género (de la mujer) que cause daño, sufrimiento físico, sexual o psicológico o la muerte, sin importar el ámbito de ocurrencia. La violencia contra la mujer incluye, entre otras conductas, el acoso sexual.

Declaración y Plataforma de Acción de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, Beijing, 1995

Señala que cualquier manifestación de la violencia, en cualquier ámbito de ocurrencia, infunde miedo e inseguridad a las mujeres y constituye un obstáculo para el logro de la igualdad, el desarrollo y la paz.

2.1 TIPOS DE ACCIONES JURÍDICAS EN EL MARCO LEGAL MEXICANO APLICABLES PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL

El acoso sexual es un delito (materia penal) y una causa de rescisión de la relación de trabajo (materia laboral). Por tanto, puede recurrirse a estos dos ámbitos de acción para efectos de prevención y atención.

El marco regulatorio del hostigamiento y acoso sexual obedece al lugar donde se comete, por tanto, en las empresas se debe recurrir a la normatividad de carácter local y atender disposiciones en materia laboral de cada una de ellas.

Existen dos tipos de atención de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual:

- Laboral
- Penal

Para los dos tipos propuestos se requiere presentar la queja correspondiente para que la autoridad competente inicie el procedimiento.

En el ámbito laboral, las sanciones son determinadas por la propia empresa utilizando como marco normativo los reglamentos interiores de trabajo, contratos colectivos y condiciones generales de trabajo, entre otros. En este caso, las/los afectados deben denunciar los hechos (siempre y cuando no sea éste último el origen del hostigamiento o acoso)

En el caso del ámbito penal, es de orden judicial local y se realiza por querrela, por lo que se debe otorgar la asesoría y canalización inicial por parte de las instituciones gubernamentales competentes, a las víctimas que así lo requieran ante los órganos judiciales correspondientes.

3. Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual

19

El Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana es una propuesta enfocada en la protección de la integridad y la salud del personal que labora en la iniciativa privada, que permitirá generar una política de cero tolerancia que coadyuve a dar respuesta a estas situaciones que se presenten al interior de las empresas.

Ámbito de aplicación

El presente Protocolo es un instrumento de apoyo para las empresas del sector privado de la República Mexicana, sin embargo, con el propósito de alcanzar los mejores resultados posibles, es necesario que se integre a la implementación del PRONABET.

Objetivo general

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

Objetivos específicos

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

Principios generales

En concordancia con la Ley Federal del Trabajo, que en su art. 2 define el trabajo digno o decente, y con el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, este Protocolo actúa bajo los siguientes principios:

Dignidad y defensa de la persona

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

Ambiente saludable y armonioso

- Toda persona tiene el derecho de ejercer sus actividades en un ambiente sano y seguro, que preserve su salud física y mental y que estimule su desarrollo y desempeño profesional. Los actos de **violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual** son contrarios a este principio.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

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

Confidencialidad

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

3.1 MECANISMO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO

Previo a describir los pasos a desarrollar que propone este protocolo, es conveniente que las acciones encaminadas a la identificación y prevención de la violencia en el lugar de trabajo, estén insertas en un sistema de gestión integral que abarque los siguientes elementos:

21

- Promoción del bienestar emocional en el trabajo
- Fomento de hábitos saludables
- Gestión de los factores psicosociales en el trabajo
- Promoción de entornos organizacionales favorables
- Impulso al desarrollo humano

De esta forma, el abordaje de la problemática es amplia e incrementa la probabilidad de éxito en las acciones.

3.1.1 Comisión de Atención y Seguimiento frente a casos de Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso Sexual

Se propone la creación de una Comisión de Atención y Seguimiento frente a casos de Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso Sexual constituida por representantes de la empresa y representantes de trabajadores. Su finalidad se enfoca a dar seguimiento a la aplicación del presente Protocolo.

3.1.1.1 Estructura⁶

Presidencia:

Dirección General o equivalente

Secretaría Ejecutiva:

Área de Recursos Humanos o su equivalente

Vocales:

Representantes de las áreas de:

⁶ La estructura que se menciona es sugerida, los centros de trabajo pueden crear la estructura que más se ajuste a sus requerimientos y/o necesidades.

- Compras
- Almacén
- Producción
- Comercialización
- Administración y Finanzas y/o Contabilidad

Representantes de las y los trabajadores

Invitados:

Representantes de las siguientes instituciones:

- IMSS
- STPS
- Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET)

3.1.1.2 Funciones

Presidencia:

1. Instruir a la persona responsable de la Secretaría Ejecutiva para que convoque y gestione las sesiones de la Comisión y dé seguimiento a sus acuerdos.
2. Presidir las sesiones de la Comisión.

Secretaría Ejecutiva:

1. Informar a los integrantes de la Comisión, los nombres y ubicación de las personas que la integran.
2. Preparar el orden del día de los asuntos a tratar en las sesiones de la Comisión.
3. Integrar la documentación requerida para las sesiones de la Comisión; levantar y suscribir las actas y/o informes correspondientes y recabar la firma de asistentes a la sesión.
4. Convocar, por instrucciones de la Presidencia de la Comisión, a la celebración de sesiones ordinarias y extraordinarias.
5. Dar seguimiento y llevar el registro de los acuerdos de la Comisión tomados en las sesiones.
6. Constituirse en la instancia receptora de las quejas que, sobre violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual se presenten y darle el seguimiento correspondiente.
7. Informar a los integrantes de la Comisión respecto a las quejas que se presenten sobre violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

8. Difundir medidas para prevenir la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual e informar a los integrantes de la Comisión.
9. Implementar los programas de sensibilización aprobados por los integrantes de la Comisión.
10. Gestionar la aplicación de instrumentos diagnósticos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
11. Fungir como instancia de consulta y asesoría.

Vocales:

1. Asistir a las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Comisión.
2. Tomar acuerdos y resolutivos sobre asuntos turnados por la Secretaría Ejecutiva.
3. Difundir y dar seguimiento a los acuerdos y resolutivos en las áreas sustantivas de la empresa.
4. Dar seguimiento a la aplicación del Protocolo en sus respectivas áreas.

Invitados:

1. Asistir a las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Comisión, con derecho a voz, pero sin voto.
2. Orientar sobre acuerdos y resolutivos aprobados por la Comisión.
3. Emitir recomendaciones en casos específicos presentados por la Secretaría Ejecutiva.

La Comisión sesionará de manera ordinaria dos veces al año y de manera extraordinaria si se presentan casos que la propia Comisión considere impostergables.

3.1.2 Funciones de la Comisión de Atención y Seguimiento frente a casos de Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso Sexual.

1. Establecer las bases de su organización y funcionamiento.
2. Elaborar y aprobar un programa anual, particularmente sobre medidas de prevención de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
3. Conocer de las quejas que se presenten respecto a la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
4. Conocer de la atención y seguimiento que la Secretaría Ejecutiva ha dado a las quejas presentadas respecto a la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
5. Promover programas de sensibilización.
6. Emitir resoluciones sobre los casos que puedan presentarse respecto a la violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual.

4. Mecanismo de prevención, atención y seguimiento

4.1 PREVENCIÓN Y DIFUSIÓN

Las acciones de prevención estarán orientadas a promover una cultura de respeto a la integridad y a los derechos humanos y laborales de todo el personal que labore en la empresa y a desalentar la incidencia de conductas inapropiadas referidas a la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, mediante la difusión, sensibilización y capacitación.

Una vez adoptado el mecanismo voluntario, se sugiere que la existencia del presente Protocolo sea difundida en todas las áreas de la empresa, para lo cual se instrumentarán las medidas necesarias para asegurar el conocimiento del mismo.

Asimismo, se pueden desarrollar campañas de sensibilización a fin de dar a conocer las consecuencias de la violencia laboral, en particular del hostigamiento y el acoso sexual.

La difusión se puede llevar a cabo mediante las acciones que las áreas involucradas consideren pertinentes, aprovechando los medios electrónicos y herramientas virtuales, así como materiales impresos.

Los contenidos se enfocarán a evitar la victimización de la o las personas ofendidas, así como el uso de estereotipos e imágenes con connotaciones sexistas.

4.1.1 Generación de política de tolerancia cero a la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual

Se sugiere adoptar una política de tolerancia cero a las conductas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual que deberá comunicarse a todas y todos los trabajadores a través de los mecanismos de comunicación interna que resulten idóneos para dejar constancia de su conocimiento.

4.1.2. Detección y diagnóstico

Un factor importante de la prevención es la detección oportuna de eventos que podrían desencadenar una situación de violencia laboral, hostigamiento y/o acoso sexual. En este sentido, se puede gestionar la aplicación de instrumentos diagnósticos de aplicación individual y global para que las y los trabajadores detecten si están viviendo esta problemática. Lo anterior con dos finalidades: por una parte, influir en la decisión de la persona agredida, de denunciar y por la otra, contar con información estadística con respecto a la incidencia de casos de violencia en la empresa. (Anexos 1 y 2).

25

4.1.3. Evaluación de factores de riesgo psicosocial

Los titulares de las diferentes áreas de los centros de trabajo, particularmente la de recursos humanos, pueden, en determinado momento, analizar los factores de riesgo psicosocial, entendidos éstos como aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de la jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral por el trabajo desarrollado. El resultado del análisis de estos factores puede constituir un importante aporte para emprender medidas de prevención.

4.1.4. Promoción del respeto

En un entorno organizacional favorable, visto como aquél en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño; también pueden impulsarse relaciones interpersonales fincadas en la confianza, en la consideración y valoración especial que se le tenga a alguien al que se le reconoce valor social o especial diferencia. Este respeto puede ser promovido en los centros de trabajo, particularmente por el área de recursos humanos o su equivalente.

4.1.5 Acciones de sensibilización y capacitación

Con frecuencia, es saludable promover pláticas dirigidas tanto al personal administrativo como al operativo, donde se enfatice de la importancia de los valores del ser humano y se haga hincapié en la buena relación que debe privar entre compañeras y compañeros de trabajo, basada en el respeto mutuo

26

A su vez, la sensibilización y capacitación, así como la formación periódica de las y los trabajadores -no solamente desde un enfoque técnico y operativo, sino también desde el humano-, es indispensable para alcanzar mayores niveles de bienestar emocional y productividad en el trabajo.

La capacitación y formación en materia de prevención y atención de la violencia puede estar a cargo del área de recursos humanos o su equivalente, quienes serían los responsables de elaborar y desarrollar programas de sensibilización y capacitación con cursos presenciales y/o virtuales, así como actividades eventuales relacionadas con la prevención de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

Las actividades de sensibilización y capacitación en nivel básico sobre igualdad de género y prevención de la violencia pueden dirigirse a la totalidad de las y los trabajadores y se sugiere inicien desde el proceso de inducción a la empresa.

4.1.6 Amplia difusión

Los centros de trabajo pueden emplear una serie de instrumentos (espectaculares, carteles, trípticos, dípticos, cintillos en los formatos de pago, entre otros), donde se promueva la no violencia, acoso u hostigamiento en el lugar de trabajo.

Micrositio “empresa sin violencia” y “App” para dispositivos móviles

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han probado ser herramientas que contribuyen a favorecer buenas relaciones interpersonales en distintos ámbitos, así como ayudar en la prevención, denuncia y atención de situaciones adversas, como la discriminación y otros tipos de violencia.

En este sentido, se sugiere que las empresas puedan establecer mecanismos informáticos como la creación y puesta en marcha de un micrositio “empresa sin violencia” y en lo posible de una App para dispositivos móviles que constituya una herramienta para sensibilizar a las y los trabajadores sobre la importancia de prevenir la violencia laboral, así como para ofrecer una vía de denuncia de casos de hostigamiento y/o acoso sexual. El sitio puede ser creado y administrado por cada empresa.

El micrositio podría contar con las siguientes secciones:

- ¿Qué es la violencia laboral, el hostigamiento y el acoso sexual?
- Para saber más (artículos y materiales informativos sobre salud y bienestar en el trabajo, prevención de la violencia, entre otros.)
- Calendario (difusión de actividades de capacitación en materia de prevención de la violencia que se llevarán a cabo en la empresa y difusión de otras actividades relacionadas con la temática llevadas a cabo por otras instancias, pero de libre acceso a las/os trabajadores.
- Contacto y denuncia.

4.1.7 El programa institucional denominado Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo (PRONABET)

Este programa constituye un instrumento de prevención de singular trascendencia cuyo propósito se encamina a impulsar una Cultura Laboral que fomenta el bienestar emocional y el desarrollo humano en el trabajo, con impacto en la productividad y en la competitividad, generando entornos organizacionales favorables y la promoción de la seguridad y la salud en el lugar de trabajo, en un clima de diálogo social y con un modelo dinámico e interrelacionado que contempla al individuo, al lugar de trabajo, a la familia, al entorno social y a la comunidad. En otro apartado se advertirá su vinculación con el Protocolo que nos ocupa.

Capacitación a la Comisión de Atención y Seguimiento frente a casos de Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso Sexual:

Se recomienda que las personas que integren la *Comisión de Atención y Seguimiento frente a casos de Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso Sexual* reciban capacitación especializada periódicamente, ya sea presencial o virtual a fin de garantizar el óptimo desempeño de sus actividades relacionadas con la instrumentación del Protocolo.

4.2 ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO

Las estrategias de atención se encaminarán a dos acciones medulares:

1. **Informar** sobre la política empresarial en materia de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, así como de los pasos a seguir para la presentación y tramitación de quejas, establecidos en el presente Protocolo.
2. **Brindar asesoría** sobre (a) las generalidades de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, a fin de que la persona identifique, con total claridad, si es víctima de estas conductas, y; (b) las opciones de atención, las instancias a las que puede acudir para presentar su queja y sus respectivos ámbitos de competencia.

4.2.1 Secretaría Ejecutiva

Como se ha señalado en páginas anteriores, el Área de Recursos Humanos o su equivalente en los centros de trabajo, funge, en la *Comisión de Atención y Seguimiento frente a casos de Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso Sexual*, como Secretaría Ejecutiva, y puede representar la instancia cercana y directa que tendrá el personal para externar su queja y recibir orientación y atención sobre los casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

Actividades:

- a. Brindar información y asesoría a las y los trabajadores de la empresa.
- b. Facilitar que la presunta víctima pueda tomar una decisión informada sobre lo que hará con base en las opciones posibles, que varían según el caso presentado y sus intereses.
- c. Colocar y revisar semanalmente un “Buzón de Quejas” en cada centro de trabajo, para recibir las quejas presentadas y proceder a su trámite, así como crear un correo electrónico con esta misma finalidad.
- d. En caso de recibir quejas informales por esta vía, puede establecer contacto con la persona ofendida, con absoluta discrecionalidad y la invitará a que formalice la misma, para iniciar el proceso de atención. Si la persona no desea formalizar su queja, únicamente elaborará un informe confidencial, que integrará al reporte trimestral que se presentará en las sesiones que el celebre la Comisión.

e. Corroborar, de considerarlo pertinente, los hechos denunciados estableciendo comunicación con la persona implicada, con la mayor discreción y cuidando de no ponerles en riesgo, si se considera necesario a partir del reporte entregado, disponiendo para ello de un plazo de cinco días hábiles. La confirmación se limitará a realizar entrevistas directas o por vía telefónica con dicha persona y la revisión de evidencias, si se cuenta con ellas (Anexo 3).

f. Integrar, analizar la información y valorar la gravedad de la falta, a fin de identificar posibles situaciones de riesgo.

g. Explicar el procedimiento a las y los trabajadores involucrados que se seguirá para la atención de su queja, así como sus derechos y responsabilidades y, en su caso, de las y los testigos.

h. Elaborar el reporte del caso (queja) con la autorización de la presunta víctima, en un plazo no mayor de cinco días hábiles, o invitarle a que presente su queja directamente, informándole los medios y formas en que podrá hacerlo.

i. Informar por escrito a la persona superior jerárquico de quien presenta la queja, de la situación existente a fin de solicitar su intervención, a condición de que no exista conflicto de intereses; que la falta sea considerada como leve y que la presunta víctima lo autorice, en un plazo no mayor a 20 días después de recibir el reporte, y sus avances de manera periódica.

j. Informar periódicamente, por escrito, a la persona que presentó la queja, sobre el avance y el proceso que se llevará a cabo.

k. Elaborar un reporte trimestral de los casos atendidos para presentarlo a la Comisión.

4.2.2 Intervención del sindicato

El sindicato, a través de sus delegados y delegadas, podrá acompañar a la persona ofendida durante el desahogo del procedimiento. (únicamente en el caso de que la persona ofendida sea agremiada de la organización sindical).

4.3 PRESENTACIÓN DE LA QUEJA

La queja se podrá presentar de la siguiente manera:

a) **Formal:** en forma personal, en el área de trabajo de la presunta víctima, ante la Secretaría Ejecutiva o con los integrantes de la Comisión, puede emplear, si así lo prefiere, el formato

(Anexo 4), que contiene nombre y firma autógrafa o bien, enviando dicho formato con firma autógrafa y escaneado al correo electrónico creado exclusivamente para dicho fin.⁷

También serán consideradas como formales las quejas que se depositen en el “buzón de quejas” de la empresa, siempre y cuando se realicen con el formato correspondiente, con nombre y firma autógrafa o en su caso a través del correo electrónico antes señalado.

- b) **Informal:** Por vía telefónica, buzón de quejas (en escrito libre), a través de la App “empresa sin violencia” o por medio de una tercera persona. En todo caso deberá indicarse el nombre de la persona que presenta la queja o algún identificador y sus datos de localización, para establecer contacto con ella, con la mayor discreción, y proceder a su atención. Si la persona no desea formalizar su queja, únicamente se elaborará un informe confidencial, que integrará al reporte trimestral. En ningún caso se tramitarán quejas anónimas.

4.4 SEGUIMIENTO Y CONTROL

Los registros y elaboración de estadísticas relativas a los casos denunciados y atendidos son responsabilidad de la Secretaría Ejecutiva, quien se encargará de mantener al corriente la base de datos correspondiente (Anexo 5)

4.5 TIPO DE ACCIÓN JURÍDICA LABORAL

PASO 1. Recepción de la queja o denuncia

La Secretaría Ejecutiva constituye la primera instancia para recibir y atender las quejas que, sobre violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual puedan presentarse.

La queja puede presentarse por escrito, de manera personal y si la parte ofendida lo prefiere puede hacerlo acompañado o acompañada de su representante sindical, o bien, a través del buzón de quejas y/o el correo electrónico creado para dicho fin.

De igual manera, las quejas que se presenten por cualquier otro medio y que se refieran a actos que impliquen probables conductas de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, deberán turnarse a la Secretaría Ejecutiva, dentro de un plazo no mayor a cinco días hábiles contados a partir del suceso denunciado.

⁷ El uso y contraseña de esta cuenta de correo es responsabilidad exclusiva de quien coordina la Comisión Técnica de Investigación y Seguimiento.

En caso de presentarse la queja de manera personal y/o por correo electrónico, se podrá tomar la declaración de la persona quejosa, la cual deberá ser de manera libre, espontánea y voluntaria (que implique actuar en consecuencia), puede comparecer la persona quejosa, así como testigos en su caso, debiendo firmar al margen de la misma y al final donde aparezca el nombre de quienes intervengan.

Conforme señalan los elementos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación para el diagnóstico de acoso laboral, se deberá hacer por parte del área de salud de la empresa o institución de salud respectiva, una valoración psicológica a la persona quejosa, para hacer constar que podría existir una afectación en la salud de la o el trabajador como resultado de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual sufrido. Asimismo, se deberá hacer del conocimiento de la persona quejosa que en caso de que lo estime pertinente, puede acudir en ocasiones subsecuentes.

También se le informará que tiene derecho de formular una denuncia penal en contra de la persona presuntamente agresora, si así lo decide.

PASO 2. Análisis de la queja

Se deberá determinar si los hechos presentados configuran la presunta existencia de actos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, verificando que se precisen con toda claridad circunstancias de modo, tiempo y lugar.

Asimismo, se deberá verificar si existen testigos que hayan presenciado los hechos, así como todos aquellos elementos que permitan presumir la existencia de posibles actos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

En caso de que se reciban varias denuncias informales referidas a una misma persona, la Secretaría Ejecutiva podrá valerse de entrevistas personalizadas y de la aplicación del instrumento diagnóstico a varias personas de la misma área de adscripción de la persona acusada, a fin de fortalecer la denuncia o, en su caso, aumentar las posibilidades de contar con una denuncia formal.

Tiempo máximo de realización: cinco días hábiles.

PASO 3. Formulación de escrito

Se cita con tres días hábiles de anticipación a la formulación de escrito a la persona quejosa y en su caso, a las y los testigos de cargo.

Para llevar a cabo el levantamiento del escrito se deberá notificar de manera personal y en privado a la persona quejosa, a la persona denunciada y en su caso, a testigos.

Se debe hacer del conocimiento de la persona denunciada los términos de la queja recibida, informándole que en la formulación del escrito tendrá la oportunidad de manifestar lo que a su derecho convenga, incluso, que podrá hacerse acompañar de los testigos en caso de existir (descargo) a quienes les consten los hechos y que eventualmente pudieran desvirtuar la imputación que se le formula.

En este orden de ideas, se le harán notar las implicaciones en el ámbito laboral y penal, en caso de corroborarse los hechos que se le imputan.

Tiempo de realización: cinco días hábiles.

PASO 4. Instrumentación del escrito

En la instrumentación del escrito que se realice, se deberán cuidar los siguientes aspectos:

- a) Que se precisen circunstancias de modo, tiempo y lugar. Tomar la declaración de manera literal, se redactará en primera persona, evitando incluir apreciaciones subjetivas, vagas o imprecisas.
- b) Se deberá tener especial cuidado en que la persona quejosa reconozca entre los presentes a quien la agredió, haciéndole las imputaciones directas, sin que ello implique un contacto físico.
- c) Cuando se tome la declaración de las y los testigos de cargo y/o descargo en caso de existir, se les hará patente que sus manifestaciones versarán respecto de hechos que les consten, además de exhortarles a que se conduzcan con verdad durante su declaración. En caso de que la persona quejosa no aporte elementos suficientes en su declaración, pero sus testigos de cargo en caso de existir, aporten elementos contundentes de prueba, la persona designada para llevar a cabo dicha diligencia intervendrá a fin de lograr que la o el quejoso refleje con exactitud los hechos y obtener el reconocimiento expreso por parte de la persona denunciada.
- d) Durante el desahogo del procedimiento se podrán practicar las actuaciones o diligencias que se estimen necesarias para la debida integración del caso.

Tiempo de realización: un día hábil.

PASO 5. Dictamen del caso

A partir de los resultados obtenidos se deberá determinar la naturaleza del caso, si se ubica en el ámbito laboral, penal o ambos.

Tiempo de realización: cinco días hábiles.

PASO 6. Determinación de la situación

La Secretaría Ejecutiva, de acuerdo a la gravedad que el caso puede ameritar podrá convocar a los integrantes de la Comisión para hacer de su conocimiento el caso o casos que se presenten, la cual emitirá su resolución comunicando a los involucrados de la misma, quienes podrán acudir a la Comisión en caso de inconformidad con el fallo respectivo; y en este caso podrá reiniciarse el procedimiento hasta una resolución de la propia Comisión.

La Comisión de Seguimiento frente a casos de Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso Sexual, podrá adoptar, de acuerdo con el caso o casos que se presenten, las siguientes:

Sanciones aplicables

- I. Amonestación verbal o escrita, con copia al expediente personal.
- II. Reubicación de puesto o cambio de horario
- III. Suspensión del empleo.
- IV. Destitución del puesto.

4.6 TIPO DE ACCIÓN JURÍDICA PENAL

La persona denunciante podrá formular su denuncia ante el Ministerio Público del fuero común, de manera independiente a los ámbitos laboral o interno que haya elegido.

5. EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DENOMINADO PROGRAMA NACIONAL DE BIENESTAR EMOCIONAL EN EL TRABAJO (PRONABET) Y SU RELACIÓN CON EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A CASOS DE VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL, DIRIGIDO A LAS EMPRESAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA

Como ya se ha mencionado en otro apartado, el PRONABET es un instrumento netamente preventivo que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) ha puesto a la orden de todos los centros de trabajo del país que deseen adoptarlo. Pero qué es y cómo puede auxiliar en la prevención de la problemática de la violencia laboral, acoso y hostigamiento. En las siguientes líneas se habrá de discernir al respecto.

El PRONABET está constituido por seis pilares, a saber:

- ✓ Entornos Organizacionales Favorables y Libres de Violencia Laboral.
- ✓ Factores Psicosociales en el Trabajo.
- ✓ Bienestar Emocional en el Lugar de Trabajo.
- ✓ Apoyo en la etapa de Pre-retiro Laboral y fomento del ahorro a población joven.
- ✓ Acompañamiento a trabajadores con Diagnóstico Clínico Emocional en el Trabajo.
- ✓ Desarrollo Humano y Trabajo.

Por su impacto, trascendencia y vinculación con el Protocolo se enfatizará particularmente con el segundo, Factores Psicosociales en el Trabajo los cuales denotan las condiciones objetivas y subjetivas en las cuales se dan las interacciones entre el trabajo, los ambientes laborales, las condiciones de organización y las interrelaciones personales entre los diferentes niveles organizacionales por una parte y, por otra, las capacidades de las y los trabajadores, percepciones, experiencias, necesidades, su cultura y situación personal bio-psico-socio-espiritual, todo lo cual puede influir positiva o negativamente en el entorno organizacional, en su salud, en la productividad y en el bienestar emocional y en la satisfacción en el trabajo.

Cuando los factores psicosociales son inadecuadamente gestionados se presenta la posibilidad de que puedan producir efectos negativos al interior de la organización y a la salud de las y los trabajadores, entonces estos factores se constituyen en factores de riesgo psicosocial. Cuando éste es severo, frecuente y se presenta por largos períodos, puede propiciar en los trabajadores estrés laboral crónico acompañado de alteraciones fisiológicas, cambios en el comportamiento y hábito de los individuos y en los procesos cognitivos de los expuestos. Estos cambios, derivados de experimentar cotidianamente algún riesgo psicosocial pueden desembocar en diferentes enfermedades físicas por estrés, trastornos de ánimo, violencia de forma diversa, accidentes de trabajo, todo ello impactando en la salud de las y los trabajadores y en la productividad de la empresa.

Como se advierte un fenómeno que está latente es la violencia que puede devenir, en determinado momento, en acoso y hostigamiento sexual. Al respecto, la STPS con el auxilio de la metodología SOLVE de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), promueve la salud en el lugar de trabajo, puesto que representa un potencial para mejorar la vida laboral y, como tal, es un componente vital

del incremento de la productividad y del desempeño en el lugar de trabajo. La metodología permite integrar medidas de promoción de la salud en los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, contribuyendo al desarrollo de una cultura de la prevención.

La herramienta metodológica se enfoca en la prevención de nueve temas: estrés, alcohol y drogas, violencia, VIH-Sida, tabaco, nutrición, actividad física, sueño saludable y estrés económico. Por el tema que nos ocupa y su vinculación con el Protocolo se hará alusión únicamente al tema de la violencia.

Desde el enfoque de esta metodología, en la gestión de la violencia en el lugar de trabajo los empleadores y trabajadores deben:⁸

- Atacar las causas, más que los efectos de la violencia.
- Reconocer que no hay una “respuesta única para todos los casos”, sino que las soluciones deben adaptarse a cada lugar de trabajo.
- Actuar preventivamente antes de que el daño esté hecho, incluyendo la mejora de las competencias relacionales de la gerencia y de los trabajadores por igual.
- Actuar sistemáticamente en todos niveles de intervención.
- Involucrar a todos los actores, en particular a los trabajadores y sus representantes, para identificar el problema e implementar soluciones.
- Tener una política de seguridad y salud en el trabajo integrada y buenas estrategias dirigida a un manejo integral de todos los factores de riesgo psicosocial y sus relaciones.

La violencia en el trabajo puede afrontarse y prevenirse de distintas maneras. La prevención de la violencia es mejor que la acción posterior al evento. En esto último se vinculan ambos documentos, el Protocolo y el PRONABET, puesto que los dos persiguen espacios laborales libres de toda manifestación de violencia, cualquiera que sea su peculiaridad.

COMENTARIOS FINALES

El Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana, se suma a otros instrumentos nacionales para enfrentar esta problemática.

De esta manera, el gobierno de la República refrenda su compromiso de impulsar acciones para garantizar el respeto y protección de los derechos humanos y la erradicación de la discriminación, activando medidas especiales orientadas a la eliminación de la violencia de género, lo que coadyuvará en el impulso de una cultura de trabajo digno o decente, en el respeto de los derechos laborales y de seguridad social, y de manera significativa en el incremento de la productividad laboral con beneficios compartidos entre las y los empleadores y las y los trabajadores.

⁸ Valentina Forastieri, *SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo*, Guía del Formador, Organización Internacional del Trabajo, Ginebra, 2ª ed., 2012. p.127.

Referencias bibliográficas

Asociación Mexicana de Estudios del Trabajo. (2011, 18 al 20 de Mayo). VII Congreso Nacional de la Asociación Mexicana de Estudios del Trabajo, A.C.: El trabajo en la crisis. Desafíos y oportunidades. Mérida, Yucatán, México.

Boulding, K.E. (1993). *Las tres caras del poder*, España: Ediciones Paidós.

Bourdieu, P. y Passeron, J. C. (1996). *La reproducción. Elementos para una teoría del sistema de enseñanza*, México Fontamara.

Cohen, G. (1979). *La psicología en la salud pública*, 2 ed. México: Extemporáneos.

Dr. Manuel Pando Moreno del Instituto de Investigación de Salud Ocupacional del Centro Universitario de Ciencias de la Salud (CUCS) de la UdeG, en: <http://www.udg.mx/es/noticia/en-mexico-8-de-cada-10-trabajadores-han-sufrido-mobbing>

Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos.

González, J y Rodríguez, M. (2005). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60.* , Madrid, España: EOS.

Gómez F. I. (2008, agosto 11). *Persisten acoso y violencia hacia las mujeres en centros de trabajo y hogar*, *La jornada*, p. 40

Harris, M. (1979). *El desarrollo de la teoría antropológica*, México: siglo XXI.

Hirigoyen, M. (2001). *El Acoso Moral en el Trabajo*. Madrid, España: Paidós Contextos.

Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C.L. (2002). *Workplace Bullying and stress*. In Perrewe and D.C. Ganster (Eds.) *Historical and current perspectives on stress and health*, 2- (293-333) Amsterdam: Jai. Emerald Group Publishing Limited.

Instituto Nacional de las Mujeres (2006). *Rutas de prevención y atención del hostigamiento sexual en las Empresas*, México.

Instituto Nacional de las Mujeres (2009). *Protocolo de Intervención para casos de hostigamiento y/o acoso sexual*, México.

OIT, CIE, OMS e ISP (2002) *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud*, Ginebra.

Preciado, M. de L., Franco, S. (2013), Hostigamiento sexual laboral en trabajadores de vigilancia de una empresa electrónica. e-Gnosis [en línea] 2013, 11 (Enero-Marzo) [Fecha de consulta: 20 de junio de 2016] Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/730/73029399002.pdf>

Secretaría de Turismo (2012). Protocolo para prevenir y atender el hostigamiento y el acoso sexual. México.

SCJN, Reseñas Argumentativas, Reseña del Amparo Directo 47/2013, Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Acoso Laboral o Mobbing, en: <https://www.scjn.gob.mx/Cronicas/Resenas%20Argumentativas/res-JRCD-0047-13.pdf>

Uribe-Prado, J.F. (ed.) Psicología de la salud ocupacional en México, México: UNAM.

Valentina Forastieri, SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo, Guía del Formador, Organización Internacional del Trabajo, Ginebra, 2ª ed., 2012.

Normatividad

Nacional

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Código Penal Federal

Ley Federal del Trabajo

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018

Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo

Internacional

C111 - Convenio sobre la Discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111). OIT

C155 – Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores y Medio Ambiente de Trabajo. OIT

Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. CEDAW.

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Belém do Pará.

Declaración y Plataforma de Acción de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, Beijing, 1995

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL LABORAL (HOSEL)

A continuación, se presenta un listado de posibles situaciones que un(a) trabajador(a) puede estar viviendo.

Marca el número que mejor represente lo que tú percibes o sientes actualmente.

39

(0) Nunca, (1) una vez, (2) algunas veces (al año), (3) Frecuente (al mes), (4) muy frecuente (a la semana), (5) siempre

-
- | | | | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. ¿En tu trabajo recibes burlas o chistes que hacen referencia a alguna parte de tu cuerpo? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 2. ¿Te han puesto sobrenombres desagradables por tu cuerpo? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 3. ¿En tu trabajo se han generado comentarios de carácter sexual que atentan tu reputación? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 4. ¿Alguien de tu trabajo te ha hecho proposiciones sexuales que no deseas? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 5. ¿Recibes peticiones sexuales insistentes de parte de alguien de tu trabajo que no deseas? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 6. ¿En tu trabajo exhiben material sexual (pornografía) que no te gusta? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 7. ¿Has recibido comentarios obscenos (picantes) por alguien que está en tu trabajo? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 8. ¿No te ha gustado que alguna persona en tu trabajo se acerque demasiado a tu cuerpo? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 9. ¿Mientras estás trabajando has sentido humillación porque han tocado partes de tu cuerpo? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 10. ¿Alguna persona te hace peticiones sexuales que no deseas sin que los demás se enteren? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 11. ¿Te ofende alguna persona de tu trabajo por no aceptar sus peticiones sexuales? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 12. ¿Expresas que no deseas la insistencia de alguna persona de tu trabajo para intimar sexualmente con él/ella? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 13. ¿Sientes miedo ante las demandas sexuales de alguna persona de tu trabajo? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 14. ¿Te sientes impotente por demandas sexuales de alguien de tu trabajo? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 15. ¿Has recibido amenazas de alguna persona de tu trabajo por no aceptar invitaciones de carácter sexual? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 16. ¿Has vivido situaciones de abuso de autoridad en tu trabajo por no aceptar las invitaciones de carácter sexual? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |

17. ¿Alguna persona relacionada con tu trabajo te exige tener relaciones sexuales que te hacen sentir humillada(o)? (0) (1) (2) (3) (4) (5)
18. ¿Te has sentido hostigada(o) sexualmente por alguna persona relacionada con tu trabajo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)
19. ¿Te han pedido realizar actos sexuales no deseados a cambio de algún beneficio en tu trabajo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)
20. ¿Te han cambiado de actividades en tu trabajo por no aceptar invitaciones sexuales de alguna persona de tu trabajo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)
21. ¿Te han obligado a acceder a peticiones sexuales para no perder alguna prestación en tu trabajo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)
22. ¿Alguna persona de tu trabajo te ordenó a intimar sexualmente con un cliente para beneficiar a la empresa? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

El siguiente grupo de preguntas contéstalas sólo si has marcado algún número diferente de CERO en alguna pregunta de las anteriores, si no pasa a la pregunta número **__34__**

23. Has comentado con alguien que un compañero de tu trabajo te ha hecho peticiones sexuales que no deseas? (0) (1) (2) (3) (4) (5)
24. ¿Has expresado directamente a la persona que no deseas sus peticiones sexuales? (0) (1) (2) (3) (4) (5)
25. ¿Consideras que ha disminuido tu rendimiento laboral al sentirte hostigada(o) sexualmente por alguien de tu trabajo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)
26. ¿Has faltado a tu actividad laboral por no poder impedir la presión sexual que ejerce sobre ti alguien de tu trabajo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)
27. ¿Evitas comunicarte con alguien de tu trabajo para huir de las peticiones sexuales? (0) (1) (2) (3) (4) (5)
28. ¿Has renunciado a tus ocupaciones al ser intimidada(o) por peticiones sexuales? (0) (1) (2) (3) (4) (5)
29. ¿Te han pedido renunciar a tu trabajo porque no aceptas invitaciones sexuales? (0) (1) (2) (3) (4) (5)
30. ¿Te has aislado de los demás compañeros por el hostigamiento sexual de alguien en tu trabajo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)
31. ¿Has presentado alguna crisis emocional derivada de las situaciones de hostigamiento sexual? (0) (1) (2) (3) (4) (5)
32. ¿Te has sentido triste por más de una semana a consecuencia del hostigamiento sexual vivido en tu trabajo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)
33. ¿Has padecido algún intento de violación por alguna persona en tu trabajo? (0) (1) (2) (3) (4) (5)

34. ¿En tu empresa/institución hay reglamentos que prohíben las amenazas o peticiones sexuales no deseadas? SÍ () NO ()

- 35. ¿Existen procedimientos en tu empresa/institución para poder denunciar el hostigamiento sexual? SÍ () NO ()
- 36. ¿Conoces la existencia de instituciones que apoyan a personas afectadas por hostigamiento sexual? SÍ () NO ()
- 37. ¿Conoces la existencia de leyes para protegerte del hostigamiento sexual? SÍ () NO ()
- 38. ¿En tu empresa/institución atienden las quejas por hostigamiento sexual? SÍ () NO ()
- 39. ¿Formularías una denuncia formal en caso de hostigamiento sexual? SÍ () NO ()
- 40. ¿En tu empresa/institución se han llevado a cabo acciones contra alguna persona que hayan denunciado como hostigadora sexual? SÍ () NO ()

CALIFICACIÓN HOSEL

COLUMNA (A): percepción de presencia. Sumar los valores señalados en cada ítem.

DIMENSIÓN	ÍTEMS	PUNTAJE
Verbal (3ª.dimensión)	1,2,3,4,5,7	0-5= nulo o bajo; 6-12= medio; 13 y más= alto
Emocional (2ª.dimensión)	9,10,11,13,14,17,18	0-6= nulo o bajo; 7-14= medio; 15 y más= alto
Ambiental (1ª.dimensión)	6,8,12,15,16,19,20,21,22	0-8= nulo o bajo; 9-18= medio; 19 y más= alto

CONSECUENCIAS: Contar las veces (frecuencia) que señala cada una de las opciones según corresponda:

Personales 23, 24, 31, 32, 33

Laborales 25, 26, 28, 29

Sociales 27, 30

ANEXO 2

ESCALA CISNEROS (VALORACIÓN DEL MOBBING)

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.?

Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos

- 1 Jefes o supervisores
- 2 Compañeros de trabajo
- 3 Subordinados

Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos

- 0 Nunca
- 1 Pocas veces al año o menos
- 2 Una vez al mes o menos
- 3 Algunas veces al mes
- 4 Una vez a la semana
- 5 Varias veces a la semana
- 6 Todos los días

42

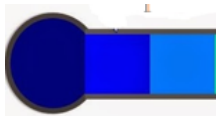
Comportamientos	Autor/es	Frecuencia del comportamiento						
		0	1	2	3	4	5	6
1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él	[]	0	1	2	3	4	5	6
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible»	[]	0	1	2	3	4	5	6
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética	[]	0	1	2	3	4	5	6
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	[]	0	1	2	3	4	5	6
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	[]	0	1	2	3	4	5	6
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	[]	0	1	2	3	4	5	6
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	[]	0	1	2	3	4	5	6
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	[]	0	1	2	3	4	5	6
10. Me abruma con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	[]	0	1	2	3	4	5	6
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	[]	0	1	2	3	4	5	6
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	[]	0	1	2	3	4	5	6
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	[]	0	1	2	3	4	5	6
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	[]	0	1	2	3	4	5	6
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga	[]	0	1	2	3	4	5	6

16.Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos	[]	0	1	2	3	4	5	6
17.Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
18.Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	[]	0	1	2	3	4	5	6
19.Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	[]	0	1	2	3	4	5	6
20.Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)	[]	0	1	2	3	4	5	6
21.Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	[]	0	1	2	3	4	5	6
22.Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
23.Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»	[]	0	1	2	3	4	5	6
24.Me menosprecian personal o profesionalmente	[]	0	1	2	3	4	5	6
25.Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	[]	0	1	2	3	4	5	6
26.Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	[]	0	1	2	3	4	5	6
27.Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	[]	0	1	2	3	4	5	6
28.Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	[]	0	1	2	3	4	5	6
29.Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
30.Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
31.Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	[]	0	1	2	3	4	5	6
32.Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí, de manera malintencionada	[]	0	1	2	3	4	5	6
33.Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
34.Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	[]	0	1	2	3	4	5	6
35.Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	[]	0	1	2	3	4	5	6
36.Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
37.Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	[]	0	1	2	3	4	5	6
38.Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	[]	0	1	2	3	4	5	6
39.Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	[]	0	1	2	3	4	5	6
40.Intentan persistentemente desmoralizarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
41.Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	[]	0	1	2	3	4	5	6
42.Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»	[]	0	1	2	3	4	5	6
43.Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	[]	0	1	2	3	4	5	6

44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)?
(ver lista de preguntas 1a 43)

[] Sí [] No

Nivel Leve o inexistente



Si los resultados no son contundentes, es decir, si la supuesta víctima no ha recibido agresiones habituales durante los últimos 6 meses, se puede canalizar con estrategias de comunicación, un análisis en la capacitación necesaria para su puesto y hablar con su jefe directo para mejorar estrategias de retroalimentación netamente objetiva.

Nivel Medio



Si los resultados obtenidos muestran una incidencia de una vez al mes o varias veces por semana, puede ser una primera fase del acoso. La institución puede tomar acciones, evaluando tanto al victimario como a los mecanismos de comunicación y retroalimentación.

Nivel Grave a muy grave



Si los resultados obtenidos son continuos, persistentes o incluso intolerables por su gran incidencia, es necesario poner un alto total y tomar medidas disciplinarias, actas administrativas y otras sanciones determinadas por la propia dependencia, conforme a la normatividad aplicable.

ANEXO 3

GUÍA DE ENTREVISTAS PARA CASOS DE HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL LABORAL

A. Entrevista a la persona que presenta el caso

45

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.
- Hacerle saber que la empresa está comprometida con la prevención y erradicación de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
- Consultarle cómo cree que puede ser ayudada y asegurarle que sus necesidades son tenidas en cuenta.
- Ayudarle a reconstruir los hechos en forma cronológica.
- Informar sobre la posibilidad de convocar a testigos para completar la investigación.
- Utilizar preguntas claves que permitan recoger la información necesaria para diagnosticar el estado de la situación y proponer las acciones de resolución pertinentes para el caso.

Ejemplos de preguntas

1. ¿Quién es la persona acusada?
2. ¿Qué hizo la persona acusada?
3. ¿Qué dijo la persona acusada? ¿Se acuerda de la frase exacta?
4. ¿Cuándo sucedió? Si ocurrió hace mucho tiempo, ¿por qué eligió este momento para realizar la queja?
5. ¿Dónde sucedió? ¿Puede especificar?
6. ¿Hubo testigos? ¿Quiénes son?
7. ¿Cómo describiría la relación que tienen las/los testigos con la persona acusada?
8. ¿Ha ocurrido anteriormente?
9. ¿Ha habido otras personas en situación de hostigamiento/acoso?
10. ¿A quién más le ha avisado?
11. ¿De qué manera le ha afectado?
12. ¿Qué ha hecho al respecto hasta ahora?
13. ¿Ha acudido al Sindicato o alguna otra unidad administrativa en búsqueda de ayuda?
14. ¿Qué es lo que quiere que yo haga?
15. ¿Necesita que yo le ayude a encontrar apoyo?
16. ¿Siente que podrá regresar a su lugar de trabajo?
17. ¿Qué expectativas de solución tiene?

DESPUÉS DE LA ENTREVISTA

- Agradecer a la persona por su confianza y explicar con claridad en qué consisten los diferentes procedimientos y vías de abordaje y resolución.
- Refrendar el compromiso de la empresa para erradicar las prácticas violentas.
- Recoger la opinión de la persona entrevistada acerca del procedimiento interno, aspectos positivos y puntos a mejorar.

B. Entrevista a la persona acusada

ANTES DE LA ENTREVISTA

- Explicar a la persona entrevistada que la intención de la entrevista es iniciar un procedimiento de investigación que pretende ser íntegro y justo
- Explicar el procedimiento de investigación y la política que lo sustenta.
- Transmitir sus derechos.

DURANTE LA ENTREVISTA

- Darle a conocer la declaración de quien acusa, leyéndola en el acto.
- Escuchar a la persona acusada sobre lo expresado previamente y recoger comentarios sobre cada uno de los hechos manifiestos por la persona que presentó la queja.
- Si la persona admite las acusaciones, se le debe informar que la empresa no tolera ese tipo de acciones, las que están reguladas por ley y que, por tanto, tiene que cesar inmediatamente. Asimismo, se le debe informar sobre las medidas y sanciones que puedan tomarse.
- Si niega las acusaciones, deberá esclarecer cuáles admite y cuáles niega y en cuyo caso, deberá presentar testigos u otros medios de prueba que puedan respaldar su defensa.

DESPUÉS DE LA ENTREVISTA

- Informarle que no es conveniente que se comunique con la persona que presentó la queja, enfatizando que cualquier acción de amenaza o represalia podría ser considerada un acto de violencia laboral, hostigamiento, acoso sexual en sí mismo y que podría agravar la situación.
- Refrendar el compromiso de la empresa para erradicar las prácticas violentas

C. Entrevista a testigos

Se considera *testigo*: (1) alguien que pudo haber escuchado o visto algo acerca del supuesto caso que se denuncia; (2) alguien que pueda describir con propiedad la relación entre la persona que presenta el caso y la acusada; (3) 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.

ANTES DE LA ENTREVISTA

- Explicar a la persona entrevistada que la intención de la entrevista es iniciar un procedimiento de investigación que pretende ser íntegro y justo
- Explicar el procedimiento de investigación y la política que lo sustenta.

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 de la empresa para erradicar las prácticas violentas

ANEXO 4
FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJA
DE VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL

Cd. de _____, a _____ de _____ del 20__

DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA:

Nombre: _____

Puesto: _____

Teléfono: _____ Área: _____

Jefa/e Inmediata/o: _____

DATOS DE LA PERSONA SOBRE LA QUE SE PRESENTA LA QUEJA

Nombre: _____

Puesto: _____

Teléfono: _____ Área: _____

Jefa/e Inmediata/o: _____

DECLARACIÓN DE HECHOS:

Fecha en que ocurrió: _____ Hora: _____ Lugar: _____

Frecuencia (si fue una sola vez o varias veces):

¿Cómo se manifestó el hostigamiento o acoso sexual?:

Actitud de la persona que le hostigó/acosó:

¿Cómo reaccionó inmediatamente Usted ante la situación:

Mencione si su caso es aislado o conoce de otros:

¿Cómo le afectó el hostigamiento emocionalmente?

49

¿Cómo le afectó en su rendimiento personal durante el tiempo en que se presentó el hostigamiento?

¿Considera que el hostigamiento que sufrió fue causado por alguna situación en particular? ¿Cuál?

¿Cómo percibió Usted el ambiente laboral durante el hostigamiento y qué diferencia observa actualmente?

¿Considera que el hostigamiento que sufrió le afectará a largo plazo a nivel personal, emocional, social y laboral?

¿Cree necesario acudir con una/un experta/o para que, con su colaboración, puedan tratar el daño psicológico que causó el hostigamiento?

ANEXO 5 REGISTRO Y SEGUIMIENTO

No. expediente	vía de denuncia	recepción de denuncia formal	¿procede? Sí / no	formulación del acta administrativa	dictamen
	formato de denuncia				
	correo electrónico				
	teléfono				
	verbal				

expediente	partes	nombre	área de adscripción	teléfono	correo electrónico	tipo de contratación
	denunciante					
	denunciada					
	denunciante					
	denunciada					