Protocolo Modelo para la Prevención y Atención de la Violencia en Razón de Género, Incluidos el Acoso Laboral, el Acoso Sexual y el Hostigamiento Sexual



En los Centros de Trabajo del Sector Privado con sede en Centro, Tabasco.

CENTRO HONESTIDAD Y RESULTADOS 2024-2027 | 200 110 | DAM Dirección de Atención a las Mujeres | LIDES

Protocolo Modelo para la prevención y atención de la violencia en razón de género, incluidos el acoso laboral, el acoso sexual y el hostigamiento sexual, en los Centros de Trabajo del Sector Privado con sede en Centro, Tabasco

Contenido

PRESENTACIÓN 1
MARCO NORMATIVO 4
DEFINICIONES 17
OBJETIVO, SUJETOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN 21
Objetivos 22
A quiénes y en qué espacios aplica el Protocolo 23
PREVENCIÓN 26
Cultura organizacional e integridad 27
Diagnóstico y análisis organizacional 27
Difusión y comunicación 27
Capacitación y formación 28
Cultura de confianza, queja y denuncia 28
PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y ENFOQUES TRANSVERSALES 31
Principios de actuación 31
Enfoques transversales 32
DERECHOS DE LAS PARTES 34
INSTANCIAS COMPETENTES 37
PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LOS CASOS 39
Primer contacto y orientación 39
Presentación de una queja 40
Presentación de la denuncia 41
Medidas de protección 43
Investigación 45
Resolución 47
Recurso de revisión 48
Seguimiento de las resoluciones 48
Procedimiento alternativo de solución 49
REGISTRO, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA 51
REFERENCIAS 53

PRESENTACIÓN

Los centros de trabajo, como espacios en los que se desarrollan relaciones y actividades vinculadas con el mundo del trabajo, tienen la responsabilidad de promover entornos seguros, respetuosos, incluyentes y libres de violencia y discriminación. De conformidad con los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados y convenciones de los que el Estado mexicano es parte, esta responsabilidad no se limita a su reconocimiento, sino que también requiere disponer de los medios y mecanismos necesarios para prevenir y atender la violencia en razón de género, el acoso laboral, el acoso sexual y el hostigamiento sexual.

En México, de acuerdo con la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2021 (ENDIREH), 1 de cada 10 mujeres de 15 años y más reportó haber experimentado violencia en el ámbito laboral durante los 12 meses previos al levantamiento de la encuesta;[1] 7.4% señaló haber vivido violencia física y/o sexual en este ámbito. En Tabasco, las cifras correspondientes son apenas menores que las registradas a nivel nacional. Al analizar quién ejerció la violencia física y/o sexual contra las mujeres que la experimentaron en el país, 4 de cada 10 señalaron a un compañero o compañera de trabajo; 18%, al patrón o jefe(a); 17%, a un cliente, y 6%, a una persona desconocida.

Ante esta realidad, los centros de trabajo deben contar con instrumentos eficaces y accesibles que permitan prevenir y atender estas conductas y, en su caso, contribuir al restablecimiento del bienestar de las personas cuyos derechos hayan sido vulnerados, a la recuperación, en la medida de lo posible, de condiciones de seguridad, dignidad y bienestar en el ámbito laboral, así como a la reparación de los daños ocasionados por la violencia, especialmente aquella que ocurre por razones de género.

Contar con un Protocolo hace explícito el compromiso del centro de trabajo con la prevención y atención de estas conductas, y permite que las personas vinculadas con la organización conozcan los comportamientos que no son aceptables, los mecanismos disponibles para solicitar apoyo y la forma en que se actuará ante los casos que se presenten.

La violencia no sólo vulnera los derechos, la integridad y el bienestar de quienes la experimentan, sino que también puede afectar su desarrollo y permanencia

[1] Si se incluye a quienes reportaron haber sufrido discriminación laboral, como haber tenido menos oportunidades que un hombre para ascender o haber recibido un pago menor que un hombre por el mismo trabajo o puesto, el porcentaje se incrementa a 20.8% de las mujeres de 15 años y más.

laboral, deteriorar las relaciones de trabajo y debilitar la confianza dentro de la organización. De igual manera, cuando en los centros de trabajo prevalecen el respeto y la igualdad, sus efectos positivos trascienden el ámbito laboral.

Con el propósito de apoyar a los centros de trabajo en esta tarea, la Dirección de Atención a las Mujeres (DAM) desarrolló este **Protocolo Modelo** como una herramienta orientadora para fortalecer sus capacidades organizacionales de prevención y atención de la violencia en razón de género. Su diseño reconoce la diversidad de contextos, estructuras, tamaños y realidades del sector privado; por ello, establece criterios y referentes adaptables a las particularidades, capacidades y necesidades de cada organización.

Este Protocolo Modelo se acompaña de **Lineamientos** para su implementación, en los que se desarrollan con mayor detalle los aspectos operativos necesarios para su aplicación. Ambos documentos deben consultarse de manera complementaria: el Protocolo establece el marco sustantivo, los principios, derechos, etapas y reglas esenciales de actuación, mientras que los Lineamientos orientan su implementación en cada organización.

Con estos instrumentos se busca contribuir a transformar las prácticas y condiciones que permiten o reproducen la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Para ello, promueve un enfoque preventivo orientado a identificar y atender sus causas y factores de riesgo, así como una cultura de cero tolerancia basada en el respeto y la igualdad, para favorecer entornos laborales más seguros e incluyentes.

Es importante precisar el alcance del Protocolo Modelo y su relación con otras vías e instancias competentes. Su aplicación se limita al ámbito de actuación de cada organización. En ningún caso sustituye, limita o condiciona el ejercicio de las acciones y derechos que correspondan a las personas conforme a la legislación laboral, administrativa o penal aplicable, ni constituye un requisito previo para acudir ante las autoridades competentes. Asimismo, no sustituye ni duplica las atribuciones de las autoridades laborales, administrativas o de procuración e impartición de justicia.

Los mecanismos y procedimientos internos que adopten los centros de trabajo con base en este Protocolo Modelo son independientes de las vías legales que, en su caso, resulten procedentes. Cuando la naturaleza de los hechos lo requiera, las organizaciones deberán brindar orientación y, cuando corresponda, facilitar la canalización hacia las instancias competentes, de conformidad con la normativa aplicable.

En suma, este Protocolo Modelo y los Lineamientos que lo acompañan ofrecen a los centros de trabajo un marco de actuación claro, accesible y adaptable para prevenir la violencia en razón de género, brindar atención adecuada a las personas involucradas y fortalecer las capacidades organizacionales para una respuesta oportuna, diligente y respetuosa de los derechos humanos.

Su adopción y adecuación a las características de cada organización representan, además, una oportunidad para avanzar hacia entornos laborales en los que la igualdad, la dignidad, el respeto y el derecho a una vida libre de violencia formen parte efectiva de las relaciones y actividades vinculadas con el mundo del trabajo.

Para efectos de claridad, en este documento se utiliza el término centro de trabajo para referirse al ámbito de aplicación del Protocolo y al espacio en el que se desarrollan las relaciones y actividades laborales; organización, para identificar a la entidad que lo adopta, implementa y opera; y empresa, únicamente cuando el contexto o la fuente citada se refieran específicamente al ámbito empresarial.

MARCO NORMATIVO

¿Para qué sirve esta sección?

Las referencias contenidas en este apartado tienen carácter orientador y pueden servir de base para la elaboración de los antecedentes, los considerandos o la introducción del Protocolo, de acuerdo con la estructura que cada centro de trabajo defina.

Cada centro de trabajo podrá revisar e incorporar las disposiciones de su normativa interna que resulten aplicables, entre ellas el Reglamento Interior de Trabajo, los contratos colectivos, los códigos de ética y de conducta y los demás instrumentos que regulen la convivencia, los derechos, las obligaciones y las responsabilidades de las personas que lo integran.

El derecho al trabajo digno o decente implica que toda persona pueda desempeñar sus actividades en condiciones de libertad, igualdad y seguridad, con pleno respeto a su dignidad y en un entorno libre de discriminación y violencia.

La **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**[2] constituye el principal fundamento jurídico para la prevención y atención de la violencia en razón de género. Su artículo 1 prohíbe toda forma de discriminación que atente contra la dignidad humana o tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. Asimismo, reconoce que todas las personas gozan de los derechos humanos previstos tanto en la Constitución como en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano es parte.

Para comprender mejor

La reforma constitucional de 2011 en materia de derechos humanos

La reforma constitucional de 2011 marcó un hito en la protección de los derechos humanos en México. A partir de ella, los derechos reconocidos en los tratados internacionales de derechos humanos de los que el Estado mexicano es parte adquirieron plena observancia en el orden jurídico nacional. En consecuencia, se amplió el catálogo de derechos humanos, favoreciendo en todo momento la protección más amplia de las personas.

Por su parte, el artículo 4 reconoce la igualdad de la mujer y el hombre ante la ley, establece que el Estado garantizará el goce y ejercicio del derecho a la igualdad

[2] Disponible en: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum.htm

sustantiva de las mujeres y consagra el derecho de toda persona a vivir una vida libre de violencia.

Estas disposiciones constituyen un fundamento constitucional para prevenir y atender las prácticas de discriminación y violencia que obstaculizan el ejercicio de los derechos de las mujeres, incluidas aquellas que se presentan en los centros de trabajo.

Para comprender mejor

💡 Conceptos clave: igualdad sustantiva y violencia en razón de género

Igualdad sustantiva. Se entiende como el acceso al mismo trato y oportunidades para el goce y ejercicio pleno de los derechos humanos y las libertades fundamentales. Más allá de la igualdad formal (igualdad ante la ley), la igualdad sustantiva sólo puede realizarse cuando se modifican las circunstancias y barreras estructurales que impiden que ese derecho se ejerza en la realidad vivida.

Violencia en razón de género. Es la violencia dirigida contra la mujer porque es mujer o que la afecta en forma desproporcionada. Comprende los actos u omisiones destinados a causar o que puedan causar la muerte o daños o sufrimientos físicos, sexuales, psicológicos o económicos a las mujeres; incluye las amenazas de tales actos.

Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, Recomendación General 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la Recomendación General 19, U.N. Doc. CEDAW/C/GC/35 (2017). Disponible en: https://docs.un.org/es/CEDAW/C/GC/35

En concordancia con este marco constitucional, el Estado mexicano ha suscrito y ratificado diversos tratados internacionales que desarrollan y fortalecen la protección de los derechos humanos, particularmente aquellos relacionados con la igualdad entre mujeres y hombres y el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia. Entre los instrumentos más relevantes se encuentran los siguientes:

La **Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer** (CEDAW, por sus siglas en inglés),[3] particularmente en sus artículos 2, 3, 5 y 11, establece la obligación de los Estados Parte de adoptar medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra las mujeres y garantizar el ejercicio pleno de sus derechos en condiciones de igualdad.

[3] Disponible en: https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women

En el ámbito laboral, el artículo 11 de la Convención reconoce el derecho de las mujeres a la igualdad y la no discriminación en el empleo, incluidas las mismas oportunidades de contratación, promoción, permanencia, formación, remuneración y condiciones de trabajo, así como la protección de su salud y seguridad laboral. También dispone la adopción de medidas para evitar la discriminación relacionada con el embarazo, la maternidad y el estado civil.

Este marco se fortalece con las Recomendaciones Generales 19, 28, 33 y 35 del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, que reconocen la violencia contra las mujeres como una forma de discriminación que menoscaba o anula el goce y ejercicio de sus derechos humanos. En consecuencia, establecen el deber de los Estados de adoptar medidas para prevenirla, atenderla, investigarla, sancionarla y reparar sus consecuencias, así como de garantizar mecanismos accesibles y efectivos de denuncia y acceso a la justicia.

La Recomendación General 35, en su párrafo 9, fundamenta la actualización de la Recomendación General 19 y la evolución hacia un enfoque más estructural y preventivo. En este sentido, la prevención se concibe como una estrategia integral orientada a desmantelar las causas profundas de la violencia por razón de género, y no únicamente a reaccionar ante hechos ya ocurridos.

A este marco se suma la **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como Convención de Belém do Pará**.[4] Este instrumento reconoce el derecho de toda mujer a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado.

El artículo 2 señala expresamente que la violencia contra las mujeres puede presentarse en la comunidad y comprende, entre otras conductas, el acoso sexual en el lugar de trabajo. Asimismo, los artículos 7 y 8 establecen la obligación de los Estados Parte de actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar, sancionar y erradicar la violencia, así como de adoptar medidas jurídicas, administrativas, educativas y de otra índole orientadas a modificar los patrones sociales y culturales que la permiten o reproducen.

De particular relevancia para los centros de trabajo, el **Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)**[5] reconoce el derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género. El Convenio se aplica a los sectores público y privado y protege a las personas trabajadoras con independencia de su situación contractual, así como a personas en formación, pasantes, aprendices, voluntarias,

[4] Disponible en: https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.htm
[5] Disponible en: https://www.ilo.org/es/resource/ilc/ilc108/convenio-sobre-la-violencia-y-el-acoso-2019-num-190

despedidas, buscadoras de empleo, postulantes y a quienes ejercen funciones o responsabilidades de la parte empleadora.

Para comprender mejor

💡 Conceptos clave del Convenio 190

Violencia y acoso en el mundo del trabajo. 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.

En la legislación nacional, los Estados pueden definir la violencia y el acoso como un concepto único o como conceptos separados, y también pueden determinar las prácticas y comportamientos específicos que constituyen violencia y acoso. Lo importante es que exista una prevención efectiva del conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables y una protección contra los mismos.

Violencia y acoso por razón de género. La violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). 2020. Nota 1. El Convenio núm. 190 y la Recomendación núm. 206 en pocas palabras. Disponible en: https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40dgreports/%40gender/documents/briefingnote/wcms_740224.pdf

Una de las principales aportaciones del Convenio 190 es que amplía la protección más allá de las instalaciones físicas del centro de trabajo, al reconocer que la violencia y el acoso pueden ocurrir durante el trabajo, en relación con este o como resultado de él. Su ámbito comprende, entre otros espacios, los viajes, eventos, actividades de formación, comunicaciones laborales realizadas mediante tecnologías de la información, alojamientos proporcionados por la empresa y trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

El Convenio también establece que deben adoptarse medidas para que las personas empleadoras prevengan la violencia y el acoso, incorporen los riesgos asociados en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, identifiquen y evalúen factores de riesgo, proporcionen información y capacitación y adopten políticas

laborales en esta materia con la participación de las personas trabajadoras y sus representantes.

Su enfoque preventivo se basa en la identificación y atención de los factores de riesgo que favorecen la violencia y el acoso, así como en la construcción de una cultura sustentada en el respeto mutuo y la dignidad humana.

Como complemento, la **Recomendación 206 de la OIT**[6] desarrolla orientaciones para la implementación del Convenio destacando la necesidad de adoptar medidas integrales con perspectiva de género, reconociendo que la violencia y el acoso por razón de género afectan de manera desproporcionada a las mujeres y a otras personas expuestas a situaciones de discriminación o vulnerabilidad.

Para comprender mejor

💡 Conceptos clave: perspectiva de género

Visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad sustantiva, el derecho a una vida libre de violencias, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias, artículo 5, fracción IX.

Finalmente, los **Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas** constituyen un marco internacional de referencia para orientar la actuación de los Estados y las empresas en la prevención y atención de impactos adversos sobre los derechos humanos. No tienen carácter jurídicamente vinculante por sí mismos, pero representan un estándar ampliamente reconocido para promover la debida diligencia empresarial, la prevención de riesgos, la atención de afectaciones y el acceso a mecanismos de reparación.

Para comprender mejor

🏛️ Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos

[6] Disponible en: https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R206

Los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos fueron respaldados por consenso por el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas en 2011. Constituyen un marco internacional de referencia para prevenir y atender los impactos adversos que las actividades empresariales pueden generar sobre los derechos humanos. Aunque no son jurídicamente vinculantes ni crean nuevas obligaciones legales, orientan la actuación de los Estados y las empresas con base en las normas nacionales e internacionales aplicables.

Los Principios se organizan en torno al marco de las Naciones Unidas para proteger, respetar y remediar, sustentado en tres pilares:

- El deber del Estado de proteger a las personas frente a las vulneraciones de derechos humanos cometidas por terceros, incluidas las empresas.
- La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos, evitando causar o contribuir a impactos adversos y atendiendo aquellos con los que se encuentren involucradas.
- El acceso a mecanismos de reparación efectivos para las personas cuyos derechos hayan sido afectados.

Para cumplir con su responsabilidad de respetar los derechos humanos, las empresas deben contar con un compromiso institucional, procesos de debida diligencia y mecanismos que permitan reparar o contribuir a reparar los impactos que hayan causado o favorecido. La debida diligencia supone identificar y evaluar los riesgos e impactos reales o potenciales, adoptar medidas para prevenirlos o mitigarlos, dar seguimiento a sus resultados y comunicar la manera en que son atendidos.

En relación con el presente Protocolo Modelo, estos Principios constituyen un referente útil para fortalecer la actuación empresarial en la prevención de la violencia y el acoso, la identificación de factores de riesgo, el establecimiento de mecanismos accesibles de queja y denuncia, la prevención de represalias y la adopción de medidas de atención, reparación y no repetición (principios 1, 11, 13, 15, 17, 22, 25 y 29).

Disponible en:
https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf

Ahora bien, en armonía con los compromisos internacionales asumidos por México, la legislación nacional incorpora disposiciones orientadas a prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

La **Ley General para la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres**[7] tiene por objeto garantizar la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres,

[7] Disponible en: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGISMH.pdf

así como establecer los lineamientos y mecanismos institucionales que orienten el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado. También reconoce la perspectiva de género como una metodología que permite identificar, cuestionar y valorar la discriminación, la desigualdad y la exclusión de las mujeres, así como actuar sobre los factores que las generan o reproducen (artículos 1, 2, 5 y 6).

Desde esta perspectiva, las conductas de violencia y discriminación pueden comprenderse no solo como hechos individuales, sino también como expresiones de estereotipos de género, desigualdades y condiciones estructurales que colocan a determinadas personas en situaciones de desventaja.

En este sentido, la Ley General para la Igualdad Sustantiva promueve la incorporación transversal de la perspectiva de género, la eliminación de los estereotipos que fomentan la discriminación y las violencias contra las mujeres, y la adopción de medidas para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia en los ámbitos público y privado (artículos 5, 17, 37, 40 y 41).

En materia laboral, esta Ley impulsa la igualdad de trato y de oportunidades, la no discriminación en el acceso al empleo, la formación y promoción profesional y las condiciones de trabajo. Asimismo, contempla la adopción de políticas y prácticas empresariales en materia de igualdad y promueve condiciones laborales que eviten el acoso sexual, mediante códigos de buenas prácticas, campañas informativas y acciones de formación. Estas disposiciones fortalecen la adopción de políticas organizacionales orientadas a la igualdad, la prevención de la discriminación y la construcción de entornos laborales seguros, respetuosos y libres de violencia (artículos 17, 33 y 34).

Por su parte, la **Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias (LGAMVLV)**[8] reconoce la violencia laboral como una modalidad específica de violencia contra las mujeres y prevé la obligación de desarrollar acciones para su prevención y atención en los espacios de trabajo. También dispone que las autoridades competentes deben promover mecanismos que contribuyan a erradicar el hostigamiento y el acoso sexual, así como establecer procedimientos para atender, investigar y sancionar estas conductas.

Para comprender mejor

💡 **Diferencia entre hostigamiento sexual y acoso sexual**

[8] Disponible en: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lgamvlv.htm

De acuerdo con la LGAMVLV (artículo 13), el hostigamiento sexual implica el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente a la persona agresora, en los ámbitos laboral o escolar. Se manifiesta mediante conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad y de connotación lasciva.

El acoso sexual, en cambio, se configura cuando existe un ejercicio abusivo de poder que coloca a la víctima en una situación de indefensión o riesgo, aun cuando no se requiere la existencia de una relación de subordinación entre la víctima y la persona agresora.

Las manifestaciones del acoso sexual son las mismas que las del hostigamiento sexual; ambas constituyen formas de violencia, independientemente de que se trate de uno o varios eventos.

La reforma de 2021 a la LGAMVLV incorporó las figuras de violencia digital y violencia mediática, ampliando la protección frente a conductas que, mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación, vulneran la dignidad, libertad, seguridad, intimidad o derechos de las mujeres. Estas modalidades deben ser consideradas en los mecanismos institucionales de prevención y atención de la violencia en el ámbito laboral.

Para comprender mejor

💡 **Violencia digital y violencia mediática**

De acuerdo con la LGAMVLV (artículo 20 Quáter), la violencia digital comprende las conductas realizadas mediante tecnologías de la información y la comunicación que vulneran la intimidad, privacidad, dignidad, libertad o seguridad de las mujeres. Entre ellas se encuentra la difusión, distribución o publicación de imágenes, audios o videos de contenido íntimo sexual sin consentimiento, así como otras acciones que causen daño psicológico, emocional o reputacional a través de medios digitales.

Por su parte, la violencia mediática (artículo 20 Quinquies) consiste en la difusión de mensajes, imágenes o contenidos que promueven estereotipos sexistas, discriminación, desigualdad o violencia contra las mujeres y las niñas, generando afectaciones a sus derechos, dignidad o integridad.

Estas formas de violencia pueden presentarse en redes sociales, plataformas digitales, servicios de mensajería, correos electrónicos, medios de comunicación

y otros espacios virtuales, por lo que los mecanismos de prevención y atención deben contemplarlas expresamente.[9]

Para los centros de trabajo, es especialmente importante la **Ley Federal del Trabajo (LFT)**,[10] ya que dispone que el trabajo digno o decente debe desarrollarse en un entorno libre de violencias, con pleno respeto a los derechos humanos y sin discriminación. Asimismo, tutela la igualdad sustantiva de las personas trabajadoras frente a la parte empleadora y señala que el trabajo debe realizarse en condiciones que aseguren una vida digna y la protección de la salud de las personas trabajadoras y sus familiares dependientes (artículos 2 y 3).

El artículo 3 Bis define el hostigamiento como el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente a la persona agresora en el ámbito laboral, expresado mediante conductas verbales, físicas o ambas. A su vez, reconoce el acoso sexual como una forma de violencia en la que, aun sin existir subordinación, se presenta un ejercicio abusivo de poder que coloca a la víctima en un estado de indefensión y riesgo, independientemente de que ocurra en uno o varios eventos.

De forma específica, la LFT establece que las personas trabajadoras y empleadoras deben contribuir al mantenimiento de un entorno laboral libre de discriminación y violencias contra las mujeres, y dispone que las personas empleadoras deben capacitar a su personal para prevenirlas y eliminarlas. Además, señala la obligación de implementar, en acuerdo con las personas trabajadoras, un protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atender los casos de violencia, acoso u hostigamiento sexual (artículos 16 y 132).

La LFT también prohíbe a las personas empleadoras y a sus representantes realizar actos de hostigamiento o acoso sexual contra cualquier persona en el lugar de trabajo, así como permitirlos o tolerarlos. De igual manera, prohíbe a las personas trabajadoras acosar sexualmente a cualquier persona en los lugares de trabajo. Estas disposiciones sustentan la adopción de medidas preventivas, procedimientos de atención y consecuencias laborales frente a las conductas contrarias a la

[9] En el ámbito federal, el 1 de junio de 2021 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se adicionaron diversas disposiciones a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y al Código Penal Federal. La reforma incorporó en la primera los conceptos de violencia digital y violencia mediática y adicionó al Código Penal Federal un capítulo relativo a la violación a la intimidad sexual, en el que se establecen las conductas constitutivas de este delito y las sanciones correspondientes. A partir de este proceso, los congresos de las entidades federativas han realizado reformas y adecuaciones a sus respectivos marcos jurídicos, particularmente a las leyes de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia y a los códigos penales.
[10] Disponible en: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf

dignidad, la igualdad y el respeto dentro de los centros de trabajo (artículos 133 y 135).

Desarrollando las obligaciones establecidas en la LFT, el **Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo**[11] establece las disposiciones que deben observarse en los centros de trabajo para prevenir riesgos y garantizar que las personas trabajadoras desempeñen sus actividades en condiciones que protejan su vida y salud.

En materia de factores de riesgo psicosocial, dispone que la parte empleadora debe identificar y analizar los puestos de trabajo expuestos a estos riesgos; identificar a las personas que hayan sido objeto de acontecimientos traumáticos severos o actos de violencia laboral, adoptar medidas preventivas, practicar las evaluaciones clínicas que correspondan, informar al personal sobre las posibles afectaciones a la salud, y conservar los registros respectivos.

También incorpora como una disposición organizacional la promoción de un entorno favorable y la prevención de la violencia laboral, para lo cual prevé la definición y difusión de políticas, mecanismos seguros y confidenciales para recibir quejas y denuncias, medidas preventivas y acciones de seguimiento (artículos 2, 43, 44 y 55).

Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención

La NOM-035-STPS-2018 establece los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable. Es aplicable a todos los centros de trabajo, aunque algunas de las obligaciones relativas a la identificación y evaluación de los riesgos varían de acuerdo con el número de personas trabajadoras.

La Norma reconoce como violencia laboral los actos de acoso psicológico, hostigamiento o malos tratos que pueden dañar la integridad o la salud de las personas trabajadoras. Para efectos de esta Norma, el acoso se refiere específicamente al acoso psicológico y no comprende el acoso sexual (numerales 1, 2, 4.12 y 7.2).

De acuerdo con este referente, la parte empleadora tiene como obligación establecer por escrito, implementar, mantener y difundir una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple la prevención de la violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional favorable.

[11] Disponible en: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf

Esta Norma también prevé medidas preventivas y de control, mecanismos para recibir quejas por prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral, acciones de información y capacitación, y medidas que promuevan relaciones laborales basadas en la comunicación, la equidad y el respeto (numerales 5.1, 8.1 y 8.2).

Para efectos de este Protocolo Modelo, la NOM-035 constituye un fundamento para prevenir la violencia laboral, identificar factores de riesgo y fortalecer los mecanismos organizacionales de atención. La regulación específica del acoso y el hostigamiento sexuales se sustenta en la Ley Federal del Trabajo, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias y las demás disposiciones aplicables.

Disponible en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

Además del marco normativo, existen instrumentos especializados que constituyen referentes técnicos para el diseño y la implementación de mecanismos de prevención y atención de la violencia en razón de género. Entre ellos se encuentran la **Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación** y el **Modelo de Protocolo para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral en los Centros de Trabajo** de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

Para comprender mejor

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

La NMX-R-025-SCFI-2015 constituye un mecanismo de adopción voluntaria dirigido a los centros de trabajo públicos, privados y sociales, con independencia de su tamaño, sector o actividad. Establece requisitos para incorporar en sus procesos de gestión y de recursos humanos prácticas de igualdad laboral y no discriminación, entre ellas una política institucional, una instancia responsable de su seguimiento, la medición del clima laboral y acciones de capacitación y sensibilización (requisitos 1, 2, 5 y 10).

Esta Norma contempla la existencia de mecanismos y regulaciones para prevenir, atender y sancionar las prácticas de discriminación y violencia laboral. Estos deben incluir acciones preventivas, estrategias de atención o canalización de acuerdo con la naturaleza de los hechos, información sobre las instancias externas competentes, garantías de debido proceso y medidas para difundir el mecanismo entre el personal. Por ello, constituye un referente técnico directamente relacionado con el diseño y la implementación de un Protocolo (requisito 14).

Disponible en: https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/5839/seeco11_C/seeco11_C.html

💡**Modelo de Protocolo para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral en los Centros de Trabajo**

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social puso a disposición de las personas empleadoras el Modelo de Protocolo con el propósito de facilitar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 132, fracción XXXI, de la Ley Federal del Trabajo. El Modelo orienta la adopción de acciones y procedimientos para prevenir, atender y erradicar los casos de violencia derivados de las relaciones laborales en los centros de trabajo, incluidos el acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual.

El Modelo propone una ruta que contempla figuras como la Persona Consejera y el Comité de Atención y Seguimiento, así como medidas de protección, mecanismos de atención, resolución y seguimiento de los casos. Sus actuaciones se orientan por los principios de dignidad y defensa de la persona, ambiente saludable y armonioso, igualdad de oportunidades, confidencialidad, debida diligencia y no revictimización.

Disponible en: https://www.gob.mx/stps/documentos/modelo-de-protocolo-para-prevenir-atender-y-erradicar-la-violencia-laboral-en-los-centros-de-trabajo

Finalmente, en la normatividad del estado de Tabasco, la **Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia** señala que la violencia laboral comprende la negativa injustificada a contratar a una mujer o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación de su trabajo; las amenazas, intimidaciones, humillaciones y explotación; el impedimento para ejercer el periodo de lactancia, y cualquier forma de discriminación en los centros de trabajo por razones de género. Esta violencia puede consistir en un solo evento o en una serie de hechos cuya acumulación produzca el daño, e incluye el acoso y el hostigamiento sexual.

La Ley Estatal también prevé que los gobiernos estatal y municipal establezcan mecanismos para erradicarla en centros laborales públicos y privados, protejan la

identidad de las víctimas y favorezcan su acceso a atención psicológica y jurídica especializada (artículos 11, 12, 13 y 14).

DEFINICIONES

¿Para qué sirve esta sección?

Proporcionar definiciones basadas en instrumentos jurídicos nacionales e internacionales, con el propósito de brindar claridad, certeza y consistencia en la aplicación del Protocolo.

Es importante que los centros de trabajo mantengan actualizadas las definiciones de sus protocolos conforme a la evolución del marco jurídico aplicable.

Algunas de las definiciones aquí presentadas retoman conceptos previstos en la legislación aplicable, mientras que otras podrán incorporarse conforme a las instancias y procedimientos que cada organización establezca en su Protocolo.

Acoso laboral: forma de violencia psicológica en el ámbito laboral caracterizada por conductas reiteradas y sistemáticas de hostigamiento o intimidación dirigidas contra una persona, con el propósito o efecto de menoscabar su dignidad, autoestima e integridad. Puede ser ejercida por personas de jerarquía superior, del mismo nivel jerárquico o incluso de jerarquía inferior. También es conocido con el término anglosajón *mobbing*.[12]

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.[13]

Ambiente laboral libre de violencia: entorno de trabajo en el que se respetan la dignidad humana, la igualdad de trato, la no discriminación y los derechos humanos de las personas, y en el que se promueven condiciones que previenen la violencia, el acoso laboral, el acoso sexual, el hostigamiento sexual, las represalias

[12] Con base en Suprema Corte de Justicia de la Nación. Primera Sala. (2014). Acoso laboral (*mobbing*). Su noción y tipología. Tesis aislada 1a. CCLII/2014 (10a.), Registro digital 2006870.
Disponible en https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2006870
Asimismo, en el Modelo de Protocolo para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral en los Centros de Trabajo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (Protocolo STPS), el acoso laboral se define como una 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.
Disponible en: https://www.gob.mx/profedet/documentos/modelo-de-protocolo-para-prevenir-atender-y-erradicar-la-violencia-laboral-en-los-centros-de-trabajo-363116

[13] LGAMVLV, artículo 13.

y cualquier conducta que afecte la integridad, el bienestar o el desarrollo de quienes participan en las actividades laborales.[14]

Capacitación: proceso por el cual el personal es inducido, preparado y actualizado para el eficiente desempeño de sus funciones y su desarrollo profesional y, cuando corresponda, para contribuir a la certificación de capacidades profesionales o competencias.[15]

Centro de trabajo: el lugar o lugares, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, donde se realicen actividades de explotación, aprovechamiento, producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios, en los que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo.[16]

Confidencialidad: garantizar la protección y el resguardo de la información relacionada con las personas involucradas en un caso, limitando su acceso, uso y divulgación a quienes estén legal y legítimamente autorizados para ello, conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

Conflicto de interés: posible afectación del desempeño imparcial y objetivo de una persona en razón de intereses personales, familiares, profesionales, económicos, afectivos, o de cualquier naturaleza que puedan comprometer su actuación.

Consentimiento: acuerdo para participar en un acto específico, libremente y sin coacción, manipulación o temor, y fundamentado en el respeto a la autonomía, la libertad y la dignidad humana. Como concepto jurídico, se reconoce que el consentimiento carece de validez en contextos de abuso inherente, explotación o desequilibrio de poder, en los que se presume que cualquier supuesto acuerdo ha sido coaccionado.[17]

Debida diligencia: implica la prevención razonable, la investigación exhaustiva, la sanción proporcional, el respeto de los derechos humanos y procesales de las

[14] Definición con base en la Constitución, la Ley Federal del Trabajo (trabajo digno o decente), la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, la Ley General para la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias, la NOM-035-STPS y el Convenio 190 de la OIT.
[15] Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual de la APF, artículo 6, inciso f.
[16] Con base en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo; no obstante, el Convenio 190 adopta un ámbito de protección más amplio que la relación laboral subordinada.
[17] Para mayor detalle del término consultar el documento orientativo titulado "*El concepto de consentimiento en relación con la violencia contra las mujeres y las niñas*" de la Relatora Especial sobre la violencia contra las mujeres y las niñas, sus causas y consecuencias.
Disponible en: https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/issues/women/sr/activities/consent-guidance-document-es.pdf

partes y la reparación suficiente por parte de las instancias responsables del centro de trabajo.[18]

Debido proceso: implica respetar los derechos procedimentales de las partes, incluida la presunción de inocencia cuando resulte aplicable. Se refiere a que el procedimiento debe realizarse con independencia, oportunidad e imparcialidad, dentro de los plazos establecidos y sin dilaciones injustificadas.[19]

Denuncia: manifestación formal de hechos que una presunta víctima hace del conocimiento de la instancia competente, por actos presuntamente contrarios a las disposiciones normativas, legales e institucionales, cometidos por cualquier persona sujeta al Protocolo, en lo referente a conductas de acoso laboral, acoso sexual u hostigamiento sexual.

Hostigamiento sexual: ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente a la persona agresora en el ámbito laboral. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.[20]

Mundo del trabajo: ámbito en el que se desarrollan las relaciones y actividades laborales, dentro o fuera de las instalaciones del centro de trabajo. Comprende los lugares utilizados para trabajar, descansar, alimentarse, asearse o cambiarse de ropa; los viajes, desplazamientos, eventos y actividades de formación relacionados con el trabajo; las comunicaciones laborales, incluidas las realizadas por medios digitales; el alojamiento proporcionado por la parte empleadora, y los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.[21]

Persona presunta agresora:[22] persona a quien se atribuyen presuntos actos de acoso laboral, hostigamiento sexual o acoso sexual, hacia otra persona, ocurridos en el mundo del trabajo.

Persona presunta víctima:[23] persona que, bajo el principio de buena fe, manifiesta haber sido afectada directa o indirectamente en su esfera de derechos al ser objeto de presuntos actos de acoso laboral, hostigamiento sexual o acoso sexual.

---

[18] La debida diligencia ha sido desarrollada por el Comité CEDAW en la Recomendación General núm. 35 especialmente párrafos 24(b), 26 y 28 y retomada por la Suprema Corte de Justicia de la Nación en la tesis aislada 1a. CLX/2015 (10a.), Registro digital 2009084. Disponible en: https://vlex.com.mx/vid/tesis-aislada-583148550.

[19] El debido proceso es una garantía procesal que debe estar presente en toda clase de procesos, no sólo en aquellos de orden penal, sino de tipo civil, administrativo o de cualquier otro. Es el conjunto de formalidades esenciales que deben observarse en cualquier procedimiento legal, para asegurar o defender los derechos y libertades de toda persona acusada de cometer un delito. Secretaría de Gobernación (2016*) Derecho al Debido Proceso*. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/100175/015_Debido_Proceso.pdf

[20] LGAMVLV, artículo 13.

[21] Con base en el Convenio 190 de la OIT, artículos 2 y 3.

[22] Otras alternativas utilizadas son: persona presuntamente responsable, persona acusada, persona denunciada.

[23] Otras alternativas utilizadas son: persona agraviada, persona denunciante.

Queja: comunicación mediante la cual una persona informa hechos, conductas, situaciones o preocupaciones relacionadas con posibles actos de acoso laboral, hostigamiento sexual, acoso sexual u otras conductas contrarias a los principios establecidos en el Protocolo. A diferencia de la denuncia, su presentación no implica necesariamente el inicio de los procedimientos formales que dan lugar a la atención, investigación, resolución y sanción.

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 violencia laboral incluye el acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual.[24]

Violencia en razón de género o violencia de género: aquella perpetrada contra cualquier persona vinculada al mundo del trabajo, cuyas raíces se localizan en la discriminación basada en el sexo de la persona y/o en su orientación sexual o en su identidad de género y que resulte en daños o sufrimientos físicos, sexuales, psicológicos o económicos; incluye las amenazas de tales actos.

Adicionalmente, cada centro de trabajo deberá incorporar las definiciones necesarias para identificar con claridad las instancias, figuras, mecanismos y procedimientos previstos en su propio Protocolo.

Entre ellas podrán incluirse, según corresponda:

a. las relativas a las instancias responsables de su implementación y seguimiento;

b. las personas encargadas de brindar orientación, atención o acompañamiento;

c. los mecanismos de recepción y atención de quejas o denuncias;

d. los instrumentos normativos internos aplicables;

e. los departamentos o direcciones administrativas, de recursos humanos, jurídicas, de inclusión, género o de cualquier otra naturaleza que participen en su operación.

[24] LGAMVLV, artículo 10. No obstante, es fundamental considerar la ampliación de la protección que brinda el Convenio 190 para ir más allá del vínculo laboral de subordinación.

OBJETIVO, SUJETOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

¿Para qué sirve esta sección?

Proporcionar elementos básicos para que los centros de trabajo definan los propósitos y alcances de su Protocolo acordes con sus actividades, estructura y marco normativo.

En los centros de trabajo existen múltiples formas de interacción entre los distintos grupos que los conforman; además, la violencia en razón de género puede ocurrir tanto en espacios físicos como virtuales.

Si bien este Protocolo Modelo se enfoca en la prevención y atención del acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual, cada organización podrá adaptar su contenido para incorporar otras formas de violencia y discriminación contrarias a la convivencia y al respeto dentro de sus espacios. Para efectos de este instrumento, las referencias generales a las conductas comprendidas en su ámbito de aplicación deberán interpretarse conforme a las definiciones y alcances que cada centro de trabajo adopte expresamente en su propio Protocolo.

Aspectos para considerar

Alcances del Protocolo: ¿qué violencias busca prevenir y atender?

Es conveniente definir e identificar expresamente desde el inicio cuáles serán las conductas comprendidas dentro del ámbito de aplicación del Protocolo. Esta decisión debe reflejarse de manera consistente en sus objetivos, definiciones, procedimientos y mecanismos de atención.

Algunos Protocolos se concentran en el hostigamiento sexual y el acoso sexual. Otros incorporan de manera más amplia la violencia en razón de género y la discriminación. También existen instrumentos que incluyen el acoso laboral en sentido amplio, o bien, cuando este se relaciona con factores de género o discriminación, así como otras formas de violencia que afectan la dignidad, integridad o igualdad de las personas integrantes del centro de trabajo.

Es importante considerar que los actos u omisiones que constituyen violencia en razón de género, en sus distintos tipos y modalidades, pueden dar lugar a responsabilidades de diversa naturaleza. Dependiendo de las circunstancias del caso, una conducta puede constituir un delito, una falta administrativa, una infracción a la normatividad laboral o una conducta contraria a los códigos de ética o conducta. En este sentido, las rutas de atención y de sanción de dichos actos u omisiones se transitan de conformidad con las normas aplicables.

Objetivos

En términos generales, un Protocolo tiene como propósito establecer acciones para la prevención de la violencia en razón de género, así como instaurar procedimientos y mecanismos para atender casos que involucren a personas que forman parte del centro de trabajo.

Asimismo, podrán considerarse otros objetivos específicos de acuerdo con las características y necesidades de cada organización. A continuación, se presentan algunas sugerencias:

- Implementar de manera adecuada, homogénea y efectiva acciones de detección y prevención, así como procedimientos para brindar atención ante hechos que puedan constituir acoso laboral, hostigamiento sexual o acoso sexual en el mundo del trabajo.
- Visibilizar el acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual como conductas no toleradas en los centros de trabajo, y establecer acciones concretas para su identificación, prevención, atención, investigación, sanción y erradicación.
- Fortalecer las capacidades organizacionales para gestionar los riesgos asociados con la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.
- Establecer procedimientos que garanticen mecanismos accesibles, confidenciales y efectivos de orientación, protección, queja y denuncia para las personas afectadas por estas conductas.
- Señalar las vías e instancias competentes dentro de la organización para orientar, atender, investigar, resolver y, cuando corresponda, sancionar los casos de acoso laboral, hostigamiento sexual y acoso sexual.
- Prevenir la revictimización, las represalias y cualquier otra conducta que pueda afectar a las personas que presenten quejas o denuncias, soliciten apoyo o participen en los procedimientos correspondientes.
- Orientar la adopción de medidas de protección, correctivas, disciplinarias, de reparación o de mejora organizacional, de acuerdo con la gravedad de las conductas identificadas y la normativa aplicable.
- Promover una cultura organizacional basada en la igualdad de género, el respeto a la dignidad y la cero tolerancia frente a las conductas objeto del Protocolo.

- Impulsar el cumplimiento normativo, la integridad organizacional, la responsabilidad social y las buenas prácticas de gestión y gobernanza en materia de prevención de la violencia laboral.
- Establecer un registro de los casos que permita contar con información para su seguimiento y análisis, identificar patrones y factores de riesgo, diseñar acciones orientadas a su prevención y no repetición, y fortalecer la evaluación del propio Protocolo.

A quiénes y en qué espacios aplica el Protocolo

Además de definir sus objetivos, es necesario establecer con claridad a qué personas y en qué espacios resulta aplicable el Protocolo. En principio, un instrumento de esta naturaleza deberá ser de observancia general y obligatoria para las personas que trabajan, dirigen, colaboran o participan en las actividades del centro de trabajo, con independencia de sus funciones, responsabilidades, posición jerárquica, situación contractual o modalidad de vinculación con este. Entre ellas se encuentran:[25]

- Personas trabajadoras.
- Personal directivo y de confianza.
- Personas que ejercen funciones o responsabilidades de la parte empleadora.
- Personas candidatas a un empleo.
- Personas en capacitación.
- Personas practicantes, pasantes o becarias.
- Personas que realizan voluntariado.
- Personal contratado por honorarios o servicios profesionales.
- Personas proveedoras, contratistas, subcontratistas y su personal, cuando la conducta tenga relación con el trabajo.
- Personas clientes, usuarias, visitantes u otras vinculadas con las actividades laborales, en la medida en que la organización tenga facultades para prevenir, atender o adoptar medidas respecto de los hechos.

[25] Conforme al artículo 2 del Convenio 190 de la OIT.

Aspectos para considerar

⚙ Elementos para identificar los espacios donde aplica el Protocolo

La aplicación del Protocolo comprende tanto las instalaciones físicas del centro de trabajo como otros espacios, actividades y entornos virtuales relacionados con el trabajo.

De manera enunciativa y no limitativa, el ámbito espacial comprende:

1. Las instalaciones, oficinas, sucursales, plantas, centros de operación y demás espacios físicos de la organización, incluidos los lugares destinados al descanso, la alimentación, el aseo o el cambio de ropa.
2. Los lugares donde se desarrollen actividades laborales, de capacitación, supervisión, representación de la organización o prestación de servicios.
3. Las reuniones de trabajo, eventos corporativos, actividades de integración, celebraciones y cualquier otra actividad organizada, patrocinada o autorizada por la organización.
4. Los viajes de trabajo, comisiones, desplazamientos, visitas de campo y demás actividades relacionadas con las funciones laborales, así como los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.
5. Las comunicaciones realizadas mediante correo electrónico, aplicaciones de mensajería, plataformas digitales, redes sociales, videoconferencias u otros medios utilizados con motivo del trabajo.
6. Los espacios de trabajo remoto o las modalidades de teletrabajo, cuando los hechos se encuentren relacionados con el trabajo.
7. Los procesos de reclutamiento, selección, contratación, capacitación, promoción, evaluación del desempeño o terminación de la relación laboral o profesional.
8. Los alojamientos proporcionados por la parte empleadora.

Por último, es conveniente que el Protocolo precise el alcance temporal de las conductas que podrán ser conocidas por las instancias responsables. Las quejas o denuncias podrán recibirse y analizarse con independencia de la fecha en que hayan ocurrido los hechos, siempre que la persona presunta agresora mantenga un vínculo activo con el centro de trabajo o que exista un interés organizacional legítimo para conocer el caso.

Existe un interés organizacional legítimo cuando los hechos reportados, aun si ocurrieron tiempo atrás o alguna de las personas involucradas ya no mantiene un vínculo con la organización, revelan situaciones que pueden afectar la seguridad, el bienestar, la dignidad o la convivencia respetuosa en el centro de trabajo, o evidencian prácticas, patrones de conducta o fallas organizacionales que requieren atención. La determinación de dicho interés no implica necesariamente el inicio de un procedimiento sancionador, pero puede dar lugar a medidas de revisión, prevención, mejora organizacional o generación de información para la toma de decisiones.

PREVENCIÓN

¿Para qué sirve esta sección?

Proporcionar los componentes básicos para el diseño de un plan o programa de prevención de las conductas objeto del Protocolo, a fin de que cada organización defina actividades y asigne responsabilidades específicas de acuerdo con su estructura, características y capacidades.

Un enfoque preventivo sólido reconoce que los cambios culturales e institucionales necesarios para erradicar la violencia de género requieren la participación y corresponsabilidad de toda la comunidad educativa y no dependen únicamente de las experiencias o acciones de quienes enfrentan esta violencia.

Desarrollar y poner en marcha un Protocolo con enfoque preventivo refleja el compromiso de la organización para asegurar que todas las personas vinculadas con el centro de trabajo cuenten con información, capacitación y herramientas que les permitan identificar, prevenir y actuar de manera segura y oportuna frente a situaciones de violencia en razón de género.

El enfoque preventivo consiste en poner en marcha estrategias, políticas y acciones orientadas a anticipar la aparición del acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual, mediante la intervención sobre las causas, dinámicas y factores de riesgo que pueden favorecer estas conductas. También busca evitar su escalamiento, agravamiento, normalización o repetición y reducir los daños que puedan generar.

En otras palabras, no se trata únicamente de reaccionar o sancionar hechos consumados, sino de incidir en la cultura organizacional, las relaciones de poder, las prácticas laborales y los espacios físicos y virtuales en los que pueden reproducirse estas conductas.

Para facilitar el desarrollo de este apartado, las medidas de prevención se agrupan en cinco bloques:

1. Cultura organizacional e integridad.
2. Diagnóstico y análisis organizacional.
3. Difusión y comunicación.
4. Capacitación y formación.
5. Cultura de confianza, queja y denuncia.

Cultura organizacional e integridad

Se trata de un conjunto de medidas orientadas a consolidar una cultura organizacional basada en el respeto a la dignidad humana, la igualdad, la inclusión, la integridad y la no discriminación, que contribuya a prevenir el acoso laboral, el acoso sexual y el hostigamiento sexual. Entre sus principales acciones se encuentran:

- Adoptar y difundir una política de cero tolerancia frente a estas conductas, mediante los canales de comunicación de la organización, procurando que todas las personas vinculadas con el centro de trabajo conozcan su contenido.
- Incorporar los principios de respeto, igualdad, inclusión e integridad en los códigos de ética y conducta, reglamentos internos y demás instrumentos organizacionales.
- Promover liderazgos respetuosos y congruentes con los valores y compromisos asumidos por la organización.

Diagnóstico y análisis organizacional

La prevención requiere conocer las condiciones en las que pueden producirse las conductas que se busca evitar. Por ello, resulta conveniente realizar diagnósticos periódicos sobre el clima y la cultura organizacional, el nivel de conocimiento sobre igualdad de género y violencia en razón de género, la percepción sobre estas conductas, así como el conocimiento y utilización de los mecanismos de prevención y atención existentes.

También pueden desarrollarse ejercicios orientados a identificar factores de riesgo, prácticas, dinámicas o espacios que favorezcan la ocurrencia de actos de violencia. El diagnóstico debe concebirse como una actividad permanente que contribuya al fortalecimiento y actualización del Protocolo.

Difusión y comunicación

Como parte de las estrategias de prevención, es conveniente desarrollar actividades de comunicación y difusión orientadas a dar a conocer el contenido y alcance del Protocolo, así como información sobre igualdad de género, no discriminación, y violencia en el mundo del trabajo. Estas acciones también facilitan que las personas conozcan sus derechos y responsabilidades, las conductas objeto del Protocolo y los mecanismos disponibles para solicitar orientación, presentar una queja o denuncia y recibir atención.

Para ello, resulta conveniente establecer acciones permanentes de comunicación que incluyan la publicación y difusión continua del Protocolo, de sus mecanismos de aplicación y de la información relevante para su implementación. También pueden emitirse pronunciamientos organizacionales de cero tolerancia frente al acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual, así como difundirse las conductas que la organización considera contrarias a la dignidad, la igualdad, el respeto y la no discriminación.

Las conductas contrarias a los principios de dignidad, igualdad, respeto y no discriminación deberán guardar correspondencia con los instrumentos internos aplicables, como el Reglamento Interior de Trabajo, los códigos de ética y conducta, las políticas organizacionales y demás disposiciones que regulen las relaciones y actividades laborales.

Esta articulación contribuye a brindar certeza sobre los comportamientos esperados y las consecuencias de su incumplimiento, y permite que las instancias responsables de aplicar el Protocolo cuenten con referentes claros para determinar las medidas que correspondan y, en su caso, las sanciones previstas en la normativa aplicable.

Capacitación y formación

La capacitación tiene como propósito fortalecer los conocimientos, capacidades y herramientas de las personas vinculadas con el centro de trabajo para prevenir, identificar y atender las conductas previstas en el Protocolo. Asimismo, busca que conozcan sus derechos y responsabilidades, reconozcan oportunamente situaciones de violencia y cuenten con criterios adecuados de actuación frente a estas situaciones.

Por ello, resulta conveniente promover procesos permanentes de capacitación que vayan más allá de acciones exclusivamente informativas o de sensibilización y contribuyan al desarrollo de habilidades prácticas para construir entornos laborales seguros, respetuosos e igualitarios.

Cultura de confianza, queja y denuncia

Comprende acciones destinadas a fortalecer la confianza en las instancias responsables, reducir las barreras para solicitar apoyo o reportar conductas y dar a conocer los mecanismos de orientación, queja y denuncia, así como las medidas de protección y las garantías de confidencialidad y no represalia.

La confianza en estos mecanismos es indispensable para su funcionamiento. Por ello, la organización debe procurar la confidencialidad de la información, prevenir

represalias contra quienes soliciten orientación, presenten una queja o denuncia, participen como testigos o colaboren en los procedimientos, y asegurar que los casos sean atendidos de manera oportuna e imparcial.

Aspectos para considerar

⚙ Distinción operativa entre queja y denuncia

Para efectos operativos, distinguir entre queja y denuncia permite establecer rutas de atención diferenciadas según el alcance de la intervención institucional. La queja funciona principalmente como un mecanismo preventivo de información y registro, mientras que la denuncia activa el procedimiento formal de investigación y, en su caso, de resolución y sanción. Ambas rutas deben respetar la autonomía de las decisiones de la persona afectada, evitar la revictimización y contribuir a prevenir la impunidad.

En las rutas de atención, la **queja** puede entenderse como un mecanismo de comunicación, orientación y registro que permite dejar constancia de una conducta, situación o contexto específico. Mediante una narración de los hechos pueden identificarse las conductas reportadas, las personas involucradas y las circunstancias de tiempo, modo y lugar. Su carácter es principalmente preventivo y no implica el inicio de un procedimiento formal de investigación y, en su caso, de resolución y sanción.

Mediante la queja, la persona afectada puede informar sobre una conducta, acción u omisión que le cause daño o menoscabo, con el propósito de recibir orientación, generar un antecedente o solicitar la adopción de medidas preventivas que eviten su escalamiento o repetición.

La decisión de no presentar una denuncia deberá respetarse, sin perjuicio de que la organización adopte medidas generales de prevención o actúe cuando exista un riesgo grave para la persona afectada o para otras personas, una obligación legal o elementos que hagan necesario revisar prácticas o condiciones del centro de trabajo. Las medidas que se adopten en esta etapa no deberán prejuzgar sobre la responsabilidad de las personas involucradas.

La **denuncia**, en cambio, constituye el acto formal que activa el procedimiento de investigación y resolución por parte de las instancias internas competentes definidas por la organización.

Su presentación implica que la presunta víctima solicita la intervención formal de la organización para recabar y valorar la información disponible, adoptar las medidas de protección que resulten necesarias y determinar, en su caso, la existencia de responsabilidad y la aplicación de medidas disciplinarias o consecuencias laborales o contractuales conforme a la normativa aplicable.

Finalmente, cuando la naturaleza de los hechos y las condiciones de seguridad e igualdad entre las partes lo permitan, la denuncia abre la posibilidad de contemplar mecanismos restaurativos. Estos no deberán utilizarse cuando exista violencia física, amenazas, represalias, riesgos para la integridad de las personas o marcadas asimetrías de poder que impidan una participación libre y segura.

La difusión periódica de información sobre la implementación del Protocolo también puede fortalecer esa confianza. Con las debidas salvaguardas de confidencialidad y protección de datos personales, pueden darse a conocer las acciones de prevención, el funcionamiento de los mecanismos de atención, los resultados generales de las evaluaciones y las mejoras implementadas.

Consultar Lineamientos

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y ENFOQUES TRANSVERSALES

¿Para qué sirve esta sección?

Incluir principios de actuación y enfoques permite establecer criterios que orienten la interpretación y aplicación del Protocolo, así como la actuación de las personas e instancias que intervienen en los procedimientos.

La confianza en el Protocolo depende de que quienes intervienen en su aplicación actúen de manera ética, imparcial, diligente y respetuosa. La observancia de estos principios fortalece la legitimidad del instrumento y la credibilidad de los mecanismos que establece.

Principios de actuación

Entre los principios de actuación que los Protocolos suelen incorporar se encuentran los siguientes:

Confidencialidad: con el propósito de proteger la privacidad de las personas, las instancias y quienes intervengan en el procedimiento deberán observar estricta confidencialidad sobre cualquier aspecto de este. Únicamente podrá compartirse información con las personas involucradas o legítimamente autorizadas. [26]

Debida diligencia: el procedimiento deberá efectuarse conforme a los plazos y términos previstos en el Protocolo, y caracterizarse por una investigación exhaustiva, una actuación oportuna y una argumentación clara y suficiente.

Debido proceso: las partes deberán ser escuchadas en igualdad de circunstancias y tener acceso a información sobre el desarrollo del procedimiento, en los términos previstos por el propio Protocolo.

Imparcialidad y objetividad: Las personas e instancias que intervengan en la atención de los casos deberán actuar sin prejuicios, favoritismos ni conflictos de interés. Sus actuaciones y decisiones deberán sustentarse en los hechos, las pruebas recabadas y el marco normativo aplicable, evitando estereotipos, sesgos o consideraciones ajenas al procedimiento.

[26] Toda la información, registros, notas y demás documentación relacionada con casos de violencia en razón de género deberá ser tratada con estricta confidencialidad. Quienes intervengan en su manejo, resguardo o consulta deberán observar las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales y confidencialidad. Su incumplimiento podrá generar las responsabilidades que correspondan conforme al marco jurídico aplicable. Entre otras disposiciones, podrá resultar aplicable la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Dignidad de la persona: toda persona tiene derecho a ser tratada con respeto y a que se proteja su integridad física, psicológica y emocional durante la aplicación del Protocolo. Este principio implica actuar en todo momento con respeto a la dignidad humana y a los derechos humanos.

No discriminación: no deberá hacerse diferenciación alguna entre personas o grupos de personas con base en el origen étnico o nacional, sexo, identidad o expresión de género, apariencia física, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad, condición social, situación laboral, estado de salud, embarazo, religión, opiniones o cualquier otra condición protegida, que tenga por objeto o resultado menoscabar sus derechos o generar un ambiente hostil que afecte su desarrollo laboral.

No revictimización: evitar exponer innecesariamente a las víctimas a recordar, verbalizar o relatar en múltiples ocasiones los hechos del caso. Esto implica evitar declaraciones reiteradas, interrogatorios repetidos, demoras prolongadas o innecesarias, careos o declaraciones frente a la persona acusada, así como cualquier otra actuación que pueda resultar intimidante, estresante o afectar su participación en el procedimiento.

Enfoques transversales

Además de los principios de actuación, es preciso incorporar enfoques transversales como herramientas de análisis para comprender los hechos, identificar riesgos, valorar pruebas y diseñar medidas desde distintas perspectivas, entre ellos:

Perspectiva de género: metodología y mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.

Interseccionalidad: reconoce que las personas pueden experimentar formas diferenciadas y agravadas de discriminación y violencia como resultado de la interacción de diversas condiciones o características personales, sociales o culturales. En consecuencia, el análisis de los casos, las medidas de atención y, cuando resulte necesario, los propios procedimientos deberán ajustarse a las circunstancias particulares de las personas involucradas, a fin de garantizar una

participación efectiva, una atención adecuada y el acceso en condiciones de igualdad.

Interculturalidad: es el reconocimiento y respeto a la diversidad cultural, lingüística, étnica y social de las personas, considerando sus contextos, identidades, cosmovisiones y formas de organización. Su aplicación puede requerir la adopción de medidas que favorezcan la comprensión y participación efectiva de las personas involucradas, tales como servicios de interpretación o traducción, con el fin de eliminar barreras para el acceso a los mecanismos previstos en el Protocolo.

Accesibilidad: buscar garantizar que todas las personas puedan acceder y participar en los procedimientos previstos en el Protocolo en condiciones de igualdad. Para ello, podrán adoptarse ajustes razonables, medidas de accesibilidad física, comunicacional o tecnológica, así como otras acciones dirigidas a eliminar barreras.

Justicia restaurativa: perspectiva orientada a responder a situaciones de violencia, discriminación o afectación a los derechos de las personas mediante acciones dirigidas a la reparación del daño, el reconocimiento de las afectaciones causadas y la reconstrucción de las relaciones y condiciones de convivencia, únicamente cuando ello resulte posible y apropiado.

DERECHOS DE LAS PARTES

¿Para qué sirve esta sección?

Establecer los derechos de las partes permite definir las garantías mínimas que deberán respetarse durante todo el procedimiento, a fin de que las personas involucradas participen en condiciones de seguridad, igualdad, respeto y certeza jurídica.

La protección de los derechos de las partes no solo beneficia a las personas directamente involucradas en un caso, sino que también fortalece la legitimidad, imparcialidad y credibilidad del Protocolo.

Derechos comunes a las partes

- Recibir un trato digno, respetuoso, serio y libre de discriminación.
- Que se protejan su privacidad y la confidencialidad de la información, conforme a la normativa aplicable.
- Recibir información clara, accesible y oportuna sobre el procedimiento, sus etapas, plazos y posibles alcances.
- Que las personas responsables de la orientación, atención, investigación, análisis o resolución del caso actúen con imparcialidad y sin conflictos de interés.
- Contar con los apoyos, ajustes razonables o medidas de accesibilidad necesarios para garantizar su participación efectiva en el procedimiento.
- Ser acompañadas por una persona de su confianza durante las actuaciones previstas en el Protocolo, en los términos que este establezca y sin que dicho acompañamiento interfiera con el desarrollo del procedimiento.
- Aportar información y pruebas, formular las manifestaciones que consideren pertinentes y ser escuchadas antes de que se adopte una determinación que pueda afectar sus derechos.
- Recibir información sobre la conclusión del procedimiento y las determinaciones que les correspondan, con las limitaciones necesarias para proteger la confidencialidad y los datos personales de otras personas.

Derechos de la persona presunta víctima

- Recibir orientación y acompañamiento durante el procedimiento y, cuando corresponda, atención especializada.
- No ser revictimizada ni sometida a juicios de valor sobre su comportamiento, vida personal o cualquier circunstancia ajena a los hechos reportados, ni a cuestionamientos que desacrediten de manera injustificada su queja o denuncia.
- Ser canalizada a servicios de atención psicológica, jurídica, médica o de otra naturaleza, cuando resulte necesario y de acuerdo con los recursos disponibles o los mecanismos de referencia establecidos por la organización.
- Aportar pruebas, presentar información relevante y expresar lo que a su derecho convenga durante el procedimiento.
- Solicitar y recibir las medidas de protección previstas en el Protocolo para salvaguardar su integridad física, psicológica y emocional, así como sus condiciones laborales.
- Recibir información sobre el seguimiento de la queja o denuncia y ser notificada de las actuaciones y determinaciones que le correspondan.
- Ser informada de que el procedimiento interno no limita ni restringe su derecho de acudir, de manera paralela o independiente, ante autoridades laborales, administrativas, jurisdiccionales, de procuración de justicia o cualquier otra instancia competente.
- Participar en el procedimiento sin sufrir represalias,[27] intimidación, hostilidad o afectaciones laborales derivadas de la solicitud de apoyo o de la presentación de una queja o denuncia.

Derechos de la persona presunta agresora

- Que se respete la presunción de no responsabilidad mientras no exista una determinación emitida conforme al procedimiento, sin perjuicio de las medidas de protección que resulten necesarias.
- Ser informada oportunamente de la existencia de una denuncia en su contra, de los hechos que se le atribuyen y de las etapas del procedimiento que le resulten aplicables.

[27] Las represalias, de forma enunciativa y no limitativa son conductas de hostigamiento, intimidación, venganza, daño a la imagen y amenazas.

- Ejercer su derecho de audiencia y defensa, incluida la posibilidad de responder a los hechos, aportar información y ofrecer pruebas.
- Conocer la información necesaria para ejercer adecuadamente su defensa, en los términos previstos en el Protocolo y con las limitaciones requeridas para proteger la confidencialidad, la seguridad y los derechos de otras personas.
- Que las medidas de protección que se adopten sean razonables, proporcionales y temporales, y no constituyan por sí mismas una sanción anticipada.
- Ser notificada de la determinación que concluya el procedimiento y, cuando corresponda, de los medios internos disponibles para solicitar su revisión.

Aspectos para considerar

⚙ Disposiciones en caso de involucramiento de personas menores de edad

Aunque los protocolos de los centros de trabajo se dirigen principalmente a personas adultas, pueden existir casos en los que participen adolescentes autorizados legalmente para trabajar, personas aprendices, practicantes o visitantes menores de edad. Por ello, cada centro de trabajo deberá valorar si resulta necesario incorporar disposiciones específicas conforme a la normativa aplicable y al principio del interés superior de la niñez.

Entre otros aspectos, podrán considerarse mecanismos de acompañamiento y representación; medidas reforzadas de confidencialidad y protección; procedimientos adecuados a la edad, desarrollo y grado de madurez de la persona; la participación de madres, padres, personas tutoras o representantes legales cuando resulte procedente, y la coordinación con las autoridades competentes en materia de protección de niñas, niños y adolescentes.

Estas disposiciones no limitan ni sustituyen las obligaciones que pudieran existir de dar vista o canalizar los casos a las autoridades competentes cuando los hechos puedan constituir un delito y por tanto requieran la intervención de instancias de procuración e impartición de justicia.

INSTANCIAS COMPETENTES

¿Para qué sirve esta sección?

Cada centro de trabajo, al elaborar o actualizar su Protocolo, deberá analizar su estructura, así como las atribuciones y funciones de las áreas que podrían intervenir en su implementación. Esto permitirá delimitar responsabilidades, evitar duplicidades, fortalecer la coordinación interna y brindar mayor certeza sobre las rutas de orientación y atención.

La elaboración o actualización del Protocolo representa también una oportunidad para identificar vacíos organizacionales y, cuando resulte necesario, revisar o adecuar la normativa, las políticas y los procedimientos internos, a fin de que el instrumento cuente con el respaldo necesario para su adecuada aplicación.

Los centros de trabajo presentan estructuras, tamaños y capacidades diversas, por lo que este Protocolo Modelo no propone una integración única de las instancias responsables. En su lugar, identifica las funciones mínimas que deberán asignarse con claridad para garantizar una atención oportuna, técnica, imparcial y con apego al debido proceso, con independencia de la denominación o adscripción de las áreas o personas encargadas.

Cuando se contemple la participación de órganos colegiados, como comités o comisiones creados para aplicar el Protocolo, será necesario definir su integración, la duración de los nombramientos, los mecanismos de suplencia y las reglas básicas para su funcionamiento y toma de decisiones.

De manera general, se recomienda que las organizaciones asignen, al menos, las siguientes funciones:

- Primer contacto, orientación y canalización.
- Recepción e integración de quejas o denuncias.
- Investigación y análisis de los hechos.
- Emisión de determinaciones, dictámenes o recomendaciones.
- Aplicación de las medidas disciplinarias o consecuencias laborales o contractuales que correspondan.
- Seguimiento de las medidas adoptadas y evaluación del funcionamiento del Protocolo.

Cuando se establezca una Comisión, se recomienda que esté integrada preferentemente por un número impar de personas, y que cuente con suplencias. En organizaciones cuya estructura no permita dicha integración, las funciones podrán asignarse a una instancia responsable de menor tamaño, siempre que se prevean mecanismos para resolver desacuerdos, atender conflictos de interés y garantizar la continuidad, imparcialidad y capacidad técnica del procedimiento. Es conveniente separar las funciones de orientación, investigación y decisión.

Para efectos de este Protocolo Modelo, las referencias a Comité, Comisión o Consejo corresponden a la instancia colegiada que cada centro de trabajo determine. En adelante, se utilizará el término Comisión para aludir a cualquiera de estas denominaciones.

Consultar Lineamientos

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LOS CASOS

¿Para qué sirve esta sección?

Definir claramente el procedimiento que se seguirá para atender los casos de violencia en razón de género permite que todas las personas vinculadas con el centro de trabajo sepan qué hacer, a dónde acudir y qué pueden esperar de la actuación de la organización.

La claridad en los procedimientos contribuye a reducir la incertidumbre, fortalece la confianza en los mecanismos y facilita una atención oportuna y consistente.

Las etapas del procedimiento de atención son:

I. Primer contacto y orientación
II. Presentación de queja
III. Presentación de la denuncia
IV. Investigación
V. Resolución, la cual considera recomendaciones y, en su caso, las sanciones que resulten aplicables
VI. Recurso de revisión
VII. Seguimiento de la resolución
VIII. Procedimiento alternativo de solución

En las etapas de presentación formal de denuncia y la de resolución, se podrá optar por el procedimiento alternativo de solución (se detalla más adelante).

Primer contacto y orientación

Con el fin de brindar información, orientación y acompañamiento inicial a las personas que consideren haber sido afectadas por alguna de las conductas previstas en el Protocolo, se recomienda contar con una instancia de primer contacto, comúnmente denominada Persona Orientadora o Persona Consejera.

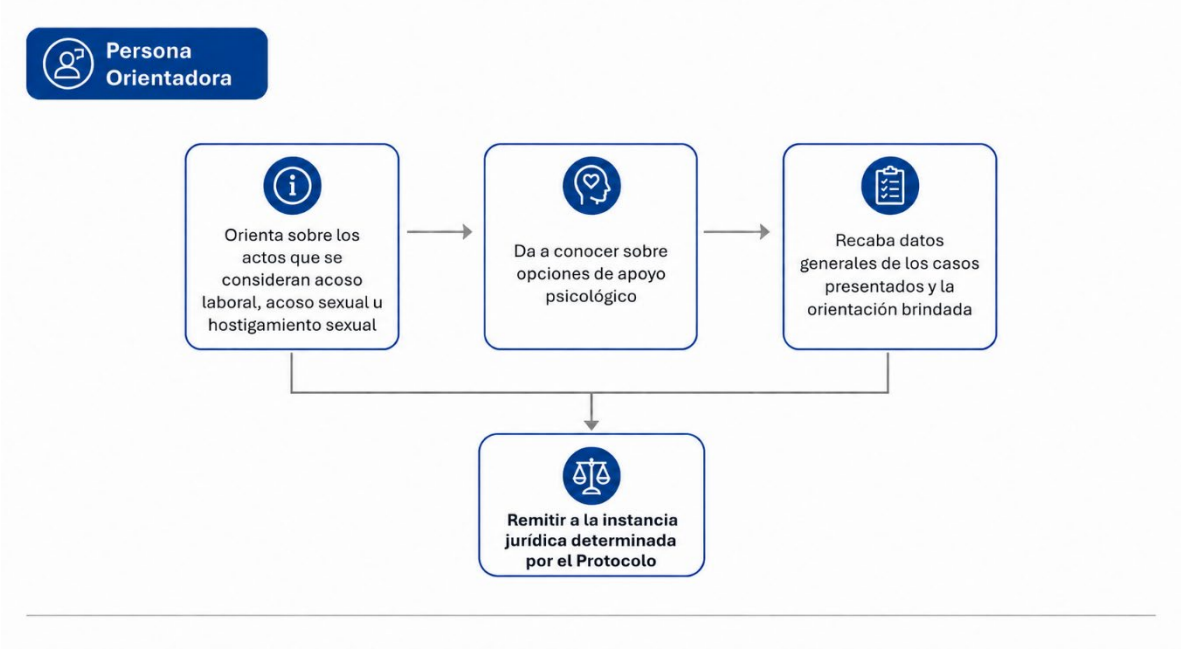
Las personas orientadoras o consejeras apoyan a quienes solicitan atención para que puedan tomar decisiones informadas sobre las alternativas disponibles. Su función consiste en escuchar, orientar, informar y canalizar, procurando que reciban la atención y el apoyo que requieran. Su intervención tiene un carácter preventivo y de acompañamiento, por lo que no sustituye a las instancias responsables de recibir e integrar las denuncias, investigar los hechos o emitir las determinaciones correspondientes.

La orientación proporcionada no constituye asesoría ni representación legal. Se limita a brindar información sobre los procedimientos internos, las opciones de atención disponibles y las disposiciones aplicables del Protocolo, sin asumir la defensa o representación de ninguna de las partes.

Cuando adviertan una posible situación de riesgo, deberán informar a la instancia competente para que valore la adopción de medidas de protección, sin perjuicio de las acciones inmediatas que resulten necesarias.

Para fortalecer la implementación del Protocolo, es conveniente que las actuaciones realizadas durante la etapa de orientación se registren mediante los formatos o herramientas que determine la organización. La información generada constituye un insumo valioso para la elaboración de informes, la toma de decisiones, el diseño de acciones de prevención y la identificación de factores de riesgo, patrones o problemáticas recurrentes en el centro de trabajo. En todo momento debe garantizarse la protección de los datos personales y la confidencialidad de la información.

Diagrama. ¿Qué hace la Persona Orientadora?



Presentación de una queja

Además de la denuncia, el Protocolo puede prever la queja como un mecanismo que permita a cualquier persona informar sobre hechos que podrían constituir alguna de las conductas previstas en el instrumento, sin solicitar de inmediato el inicio de un procedimiento formal de investigación.

La queja cumple principalmente una función preventiva y de alerta temprana. Permite a la persona afectada dejar constancia de los hechos y contar con un antecedente en caso de que la conducta se repita o agrave, al tiempo que se respeta su decisión de no activar, por el momento, el procedimiento de investigación. También permite a la organización identificar situaciones de riesgo, posibles patrones de conducta o condiciones que requieran reforzar acciones de comunicación, capacitación, supervisión o prevención.

La presentación de una queja no implica, por sí misma, el inicio de una investigación ni limita el derecho de la persona afectada a presentar posteriormente una denuncia. La información recibida deberá ser analizada por la instancia competente, que podrá brindar orientación, valorar la existencia de riesgos y proponer medidas preventivas o de protección, con pleno respeto a los derechos de las personas involucradas y sin prejuzgar sobre responsabilidades.

Este mecanismo no deberá utilizarse para minimizar los hechos, desalentar la presentación de una denuncia o sustituir indebidamente el procedimiento formal. Su finalidad es facilitar la detección temprana de riesgos y la adopción oportuna de medidas de prevención y protección.

Cuando los hechos reportados revelen un riesgo grave para la integridad de alguna persona, posibles afectaciones a otras personas o una obligación legal de actuación, la organización podrá adoptar las medidas necesarias dentro de sus atribuciones y, cuando corresponda, orientar, canalizar o informar a las autoridades competentes, aun cuando la persona afectada no haya presentado una denuncia formal conforme al Protocolo.

Consultar Lineamientos

Presentación de la denuncia

La denuncia podrá presentarse ante la instancia que el Protocolo determine para su recepción, como el área Jurídica, Recursos Humanos, Cumplimiento, Ética e Integridad u otra área especializada con las competencias necesarias. Una vez recibida, deberá remitirse a la Comisión o a la instancia responsable de su análisis, investigación y resolución, conforme a la distribución de funciones establecida por la organización.

Es deseable que la persona presunta víctima también pueda presentar la denuncia directamente ante la Comisión. En todos los casos, la instancia receptora deberá informarle sobre las etapas y alcances del procedimiento, sus derechos, las

medidas de protección disponibles y las alternativas internas y externas de atención, así como brindarle la orientación necesaria para el seguimiento del caso.

Es recomendable que el Protocolo establezca un plazo máximo para el desarrollo del procedimiento y la emisión de la determinación correspondiente. Esto contribuye a brindar certeza a las partes y favorece una atención oportuna. Como referencia, podrá preverse que el periodo comprendido entre la admisión de la denuncia y la emisión de la resolución no exceda de tres meses, salvo que existan circunstancias excepcionales que justifiquen su ampliación. En ese supuesto, es importante comunicarles a las partes las razones y el nuevo plazo estimado, con las salvaguardas de confidencialidad correspondientes.

Cuando falte información indispensable, deberá notificarse a la persona denunciante y otorgársele un plazo razonable —por ejemplo, tres a cinco días hábiles— para subsanar las omisiones o complementar la información.

Si la persona denunciante no atiende el requerimiento dentro del plazo establecido y la información disponible resulta insuficiente para continuar, podrá determinarse el archivo de la denuncia. Esta decisión deberá comunicarse por escrito y no impedirá que se presente nuevamente cuando se cuente con información adicional.

No obstante, cuando los hechos denunciados puedan implicar un riesgo para las personas, posibles represalias, violencia, hostigamiento sexual, acoso sexual u otras conductas graves, la organización tendrá que valorar la adopción de medidas preventivas y la posibilidad de iniciar actuaciones con la información disponible, aun cuando la denuncia no cumpla inicialmente con todos los requisitos formales.

En términos procedimentales, cuando la denuncia reúna los requisitos establecidos en el Protocolo y se determine su procedencia, esta se turna a la instancia competente que puede ser la Comisión.

La persona denunciante debe ser informada por escrito sobre la recepción de su denuncia en un plazo razonable, que puede ser de tres a cinco días hábiles contados a partir de su presentación. Asimismo, una vez que la instancia competente determine la admisión o procedencia de la denuncia, dicha determinación debe notificarse formalmente a la persona denunciante.

Al momento de la notificación, es necesario informar también expresamente a la persona denunciada que tiene la obligación de abstenerse, por sí misma, por conducto de terceras personas o por cualquier medio, de realizar actos de represalia, amenazas, intimidación, presión, hostigamiento o cualquier conducta que pueda afectar la dignidad, integridad, seguridad, estabilidad laboral o

condiciones de trabajo de la persona denunciante, de las personas que aporten información o de quienes participen en el procedimiento.

También, indicársele que debe abstenerse de destruir, ocultar o alterar información, influir indebidamente en posibles testigos o realizar cualquier acción encaminada a obstaculizar o interferir en la investigación.

Con el fin de garantizar el derecho de audiencia y defensa, la persona denunciada tendría que contar con un plazo razonable para responder a los hechos que se le atribuyen. Como referencia, el Protocolo podrá establecer un plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a aquel en que surta efectos la notificación.

Dentro de dicho plazo, la persona denunciada podrá presentar por escrito las manifestaciones que considere pertinentes, responder a los hechos señalados en la denuncia, ofrecer pruebas de descargo y proporcionar los nombres y datos de contacto de las personas que puedan aportar información o fungir como testigos.

Entre los elementos de prueba podrá presentar documentos, correos electrónicos, mensajes, fotografías, videograbaciones, audios, registros, entrevistas, testimonios y cualquier otro medio que resulte pertinente para el esclarecimiento de los hechos, siempre que su obtención y presentación no vulneren derechos fundamentales ni la legislación aplicable.

La contestación se formaliza por escrito, mediante firma autógrafa, firma electrónica o el mecanismo de identificación que establezca el Protocolo.

Consultar Lineamientos

Medidas de protección

Desde el momento en que se presenta una denuncia, y sin que ello implique un pronunciamiento sobre la veracidad de los hechos o la responsabilidad de las personas involucradas, la instancia competente podrá determinar la adopción de medidas de protección cuando identifique riesgos para la integridad, seguridad, dignidad, bienestar emocional, estabilidad laboral o condiciones de trabajo de la persona afectada.

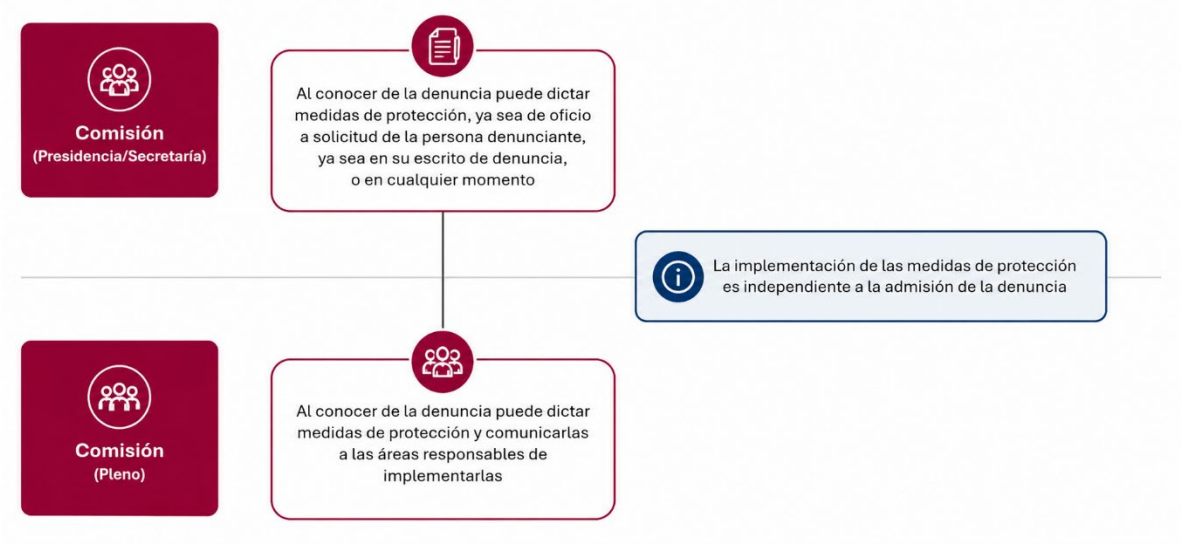
Las medidas de protección también pueden ser solicitadas por la persona denunciante o recomendadas por las Personas Orientadoras o por cualquier otra instancia que, en el ámbito de sus atribuciones, identifique la necesidad de adoptar acciones preventivas. Cuando las circunstancias lo ameriten, estas

medidas pueden implementarse desde el momento de la presentación de la denuncia y mantenerse durante el tiempo que resulte necesario para garantizar la seguridad de las personas involucradas y el adecuado desarrollo del procedimiento.

Para determinar la procedencia y alcance de estas medidas, la instancia competente puede considerar, entre otros aspectos, la gravedad de los hechos denunciados, el tipo de conducta de que se trate, su posible duración o reiteración, la existencia de antecedentes de conductas similares y la posible reincidencia por parte de la persona denunciada.

Asimismo, se consideran la relación laboral, jerárquica o funcional entre las personas involucradas; la existencia de subordinación, dependencia económica o asimetrías de poder; el contacto cotidiano o la cercanía física entre las partes; el acceso de la persona denunciada a información, documentos, sistemas o personas que puedan intervenir en la investigación; y las necesidades y condiciones particulares de la persona que requiere protección.

Diagrama. Medidas de protección



Es necesario revisar que las medidas de protección sean necesarias y proporcionales al riesgo identificado. En su determinación es importante procurar que no impongan cargas innecesarias ni generen afectaciones injustificadas a la persona denunciante, tales como cambios desfavorables de horario, funciones, lugar de trabajo, remuneración, oportunidades de desarrollo o condiciones laborales.

Es importante señalar que las medidas de protección tienen carácter preventivo y cautelar. Por tanto, no constituyen una sanción anticipada ni prejuzgan sobre la responsabilidad de las personas involucradas.

Consultar Lineamientos

Investigación

La investigación constituye la etapa del procedimiento destinada a esclarecer los hechos denunciados y reunir los elementos necesarios para que la instancia competente pueda emitir una determinación debidamente sustentada.

De acuerdo con la estructura propuesta en este Protocolo Modelo, la Comisión sería la responsable de conducir la investigación. No obstante, siempre que la capacidad de la organización lo permita, es recomendable diferenciar las funciones de investigación de aquellas relacionadas con la aplicación de sanciones. Cuando esto no sea posible, deberán establecerse reglas para prevenir conflictos de interés, excusar a quienes tengan alguna relación con las personas involucradas y distinguir claramente ambas etapas del procedimiento.

📌 Se recomienda que la investigación se realice con base en un expediente debidamente integrado por el área responsable de recibir y tramitar la denuncia, que puede ser la Dirección Jurídica, Recursos Humanos, el área de Cumplimiento, o la instancia equivalente. Esto para facilitar el análisis del caso y favorecer una resolución expedita.

La investigación debe desarrollarse de manera objetiva, imparcial, diligente y confidencial, con apego a los principios rectores del Protocolo y respetando los derechos de audiencia y defensa. No deberá partirse de una conclusión anticipada sobre la veracidad de los hechos ni sobre la responsabilidad de las personas involucradas.

Durante esta etapa, la instancia investigadora podrá recabar la información adicional y los elementos de prueba que resulten pertinentes para el esclarecimiento de los hechos; requerir información a las áreas del centro de trabajo; entrevistar a las personas involucradas y a posibles testigos; y solicitar la opinión o intervención de personas especialistas cuando la naturaleza o complejidad del caso lo requiera.

También podrá solicitar, cuando resulte pertinente, documentos laborales, registros de acceso, correos electrónicos corporativos, mensajes enviados mediante plataformas corporativas, grabaciones de cámaras de seguridad, evaluaciones,

reportes, asignaciones de trabajo o cualquier otra información que se encuentre legítimamente bajo resguardo de la empresa. La obtención y tratamiento de estos elementos deberá limitarse a la información necesaria para la investigación y realizarse conforme a las disposiciones aplicables en materia laboral, de privacidad y protección de datos personales.

Con el fin de garantizar la oportunidad y eficacia del procedimiento, es recomendable que el Protocolo establezca un plazo para realizar la investigación. Como referencia, esta etapa podrá desarrollarse dentro de un periodo de hasta 40 días hábiles.

Cuando la complejidad del caso, la necesidad de obtener información adicional o alguna otra circunstancia justificada impidan concluir dentro de ese periodo, podrá autorizarse una ampliación excepcional. La decisión deberá documentarse y comunicarse a las partes, indicando el nuevo plazo estimado.

Las pruebas aportadas por las partes y aquellas recabadas durante la investigación deben valorarse de manera integral, libre de estereotipos, prejuicios o concepciones discriminatorias basadas en el género, la edad, el origen étnico, condición social, orientación sexual, identidad de género, discapacidad o cualquier otra condición personal o colectiva.

Es importante que la investigación se realice con perspectiva de género e interseccional. Esto implica considerar las condiciones particulares en las que se encuentran las personas involucradas, así como los contextos de desigualdad, subordinación o discriminación que puedan incidir en los hechos denunciados o en la forma en que estos son relatados y experimentados.

En los casos de hostigamiento sexual, acoso sexual y otras formas de violencia sexual, debe prestarse especial atención a la existencia o ausencia de consentimiento. En este sentido, no debe asumirse la existencia de consentimiento por el hecho de que la persona presuntamente afectada no haya manifestado una oposición inmediata, contundente o expresa. Del mismo modo, es necesario evitar la valoración de los hechos a partir de estereotipos sobre cómo una víctima "debería" reaccionar ante una situación de violencia.

Asimismo, la declaración de la presunta víctima constituye un elemento probatorio de especial relevancia y debe sopesarse tomando en consideración el contexto en el que ocurrieron los hechos y las circunstancias específicas de la persona que la emite. Lo anterior no excluye la valoración del resto de los elementos de prueba disponibles, sino que reconoce las dificultades probatorias que frecuentemente caracterizan este tipo de conductas.

Cuando resulte necesario acreditar afectaciones físicas o psicológicas relacionadas con los hechos denunciados, la instancia competente puede allegarse de los dictámenes o pruebas periciales que correspondan.

Finalmente, es recomendable prever que, cuando durante el procedimiento se acredite de manera plena y fehaciente la falsedad deliberada de una declaración o de un documento presentado como prueba, la instancia competente informe a la autoridad del centro de trabajo correspondiente, para que determine, en su caso, las medidas o sanciones que procedan conforme a la normatividad aplicable.

Resolución

Concluida la investigación y una vez valorados de manera integral los elementos recabados, la instancia competente emite una resolución debidamente fundada y motivada. Dicha resolución es un pronunciamiento sobre la acreditación o no de los hechos denunciados, tomando en consideración las pruebas disponibles, el contexto en que ocurrieron los hechos y los principios rectores del Protocolo.

La resolución puede formalizarse mediante un acuerdo, dictamen, recomendación o cualquier otra figura prevista en el Protocolo. En todos los casos, se recomienda que contenga: una síntesis cronológica de las actuaciones realizadas desde la presentación de la denuncia, una exposición clara de los hechos analizados, los elementos de prueba valorados y los razonamientos jurídicos y fácticos que sustentan la decisión adoptada. Asimismo, señalar las medidas, recomendaciones o sanciones que, en su caso, se determinen, al igual que las autoridades responsables de su ejecución y los plazos establecidos para su cumplimiento.

Una vez adoptada la resolución, esta se notifica formalmente a las partes involucradas. Al igual que en otros momentos del procedimiento, es recomendable establecer un plazo específico para la elaboración y emisión del dictamen o resolución, el cual podría ser de hasta 10 días hábiles contados a partir de la conclusión de la investigación.

Es importante recordar que el Protocolo, por sí mismo, no sustituye las disposiciones normativas que establecen faltas y sanciones; es más bien un instrumento procedimental cuya eficacia depende de su articulación con las disposiciones jurídicas, administrativas y disciplinarias aplicables.

Consultar Lineamientos

Recurso de revisión

Con el fin de fortalecer las garantías de imparcialidad y debido proceso, es recomendable que el Protocolo contemple un mecanismo de revisión para los casos en que alguna de las partes considere que la resolución emitida presenta deficiencias en la valoración de los hechos, las pruebas, las medidas adoptadas o las determinaciones alcanzadas.

Para tal efecto, el Protocolo puede establecer quiénes pueden interponer el recurso, ante qué instancia presentarse, el plazo para hacerlo —por ejemplo, cinco días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución— y los supuestos en los que procederá su admisión.

Una posible alternativa consiste en integrar una Comisión Revisora encargada de analizar el recurso presentado. Con el fin de fortalecer la objetividad del procedimiento, esta instancia puede conformarse por representantes del área Jurídica, integrantes de la Comisión responsable del Protocolo y, preferentemente, una persona especialista externa al centro de trabajo. Asimismo, es necesario establecer plazos específicos para la revisión, deliberación y emisión de la determinación correspondiente. Como referencia, esta etapa podría desarrollarse en un plazo de hasta 10 días hábiles.

Concluido el análisis del caso, la Comisión Revisora emite una recomendación debidamente sustentada y motivada, en la que podrá proponer la confirmación, modificación o revocación total o parcial de la resolución impugnada. Dicha recomendación se remite a la instancia competente para emitir la resolución definitiva dentro de un plazo razonable, por ejemplo, de hasta tres días hábiles. Finalmente, la nueva resolución debe notificarse a las partes involucradas y a las instancias responsables de su cumplimiento.

Seguimiento de las resoluciones

Para concluir adecuadamente el procedimiento, resulta fundamental que el Protocolo establezca la instancia, o las personas representantes de esta, responsables de dar seguimiento al cumplimiento de las resoluciones emitidas. Asimismo, conviene definir a quién se debe informar en caso de que alguna de las instancias o personas involucradas incumpla la resolución, obstaculice su ejecución o adopte conductas que impidan su aplicación efectiva.

Por ello, es altamente recomendable identificar a la autoridad competente del centro de trabajo para ejecutar y dar seguimiento al cumplimiento de la resolución, la cual podrá corresponder, según la estructura de la organización, a algún área

como la Dirección General u otra autoridad con atribuciones disciplinarias o administrativas.

Procedimiento alternativo de solución

Siguiendo un enfoque de justicia restaurativa, el Protocolo podrá incorporar un mecanismo alternativo o complementario orientado a reconocer las afectaciones ocasionadas por determinadas conductas, favorecer su reparación y establecer compromisos que eviten su repetición.

Este mecanismo no deberá utilizarse para minimizar los hechos denunciados, sustituir una investigación necesaria, eludir la aplicación de sanciones o presionar a la persona afectada para que renuncie a sus derechos. Tampoco deberá entenderse como una instancia de conciliación destinada a que las partes cedan recíprocamente o lleguen a un punto medio respecto de la existencia de la violencia.

Su utilización será excepcional y podrá valorarse únicamente respecto de conductas de menor gravedad, cuando no exista un riesgo para la integridad o seguridad de las personas y sea posible garantizar una participación libre, informada y en condiciones de igualdad.

Por ello, estos mecanismos no son aplicables cuando los hechos denunciados involucren violencia física, amenazas, conductas que puedan constituir un delito, situaciones de reincidencia o cualquier circunstancia que permita advertir riesgos para la seguridad o integridad de la persona denunciante. Tampoco deberán utilizarse cuando existan indicios de represalias o intimidación.

En ningún caso la negativa de la persona denunciante a participar en este mecanismo, o su decisión de desistir de él en cualquier momento, podrá generar consecuencias adversas ni represalias, ni limitar su derecho a continuar con el procedimiento formal previsto en el Protocolo o a acudir a las vías administrativas o judiciales que estime procedentes.

Diagrama. Procedimiento alternativo de solución



Consultar Lineamientos

REGISTRO, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

La implementación del Protocolo requiere mecanismos de registro, seguimiento y evaluación que permitan conocer su funcionamiento, identificar áreas de mejora y fortalecer las acciones de prevención y atención del acoso laboral, el hostigamiento sexual y el acoso sexual.

Para ello, resulta conveniente generar y mantener actualizados registros de las solicitudes de orientación, quejas y denuncias recibidas, así como de las medidas de protección, actuaciones, determinaciones y acciones de seguimiento adoptadas. La organización deberá definir las personas o áreas responsables de su administración, los criterios de acceso y resguardo de la información y los plazos para su conservación, conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

La información cuantitativa y cualitativa derivada de estos registros constituye una herramienta para la gestión organizacional y la toma de decisiones. Su análisis puede contribuir a identificar patrones de conducta, áreas, procesos o actividades con mayores factores de riesgo, barreras para utilizar los mecanismos de atención, tiempos de respuesta, posibles reincidencias y oportunidades de mejora, garantizando en todo momento la confidencialidad de las personas involucradas.

También es recomendable establecer evaluaciones periódicas que permitan valorar la eficacia del Protocolo y la capacidad de respuesta de la organización. Se espera que los resultados de estas evaluaciones se traduzcan en acciones de mejora continua, como la actualización del Protocolo y sus procedimientos, el fortalecimiento de las capacidades de las instancias responsables, la revisión de los canales de atención, la adopción de medidas correctivas y preventivas y el ajuste de las estrategias de capacitación, comunicación y gestión de riesgos.

La organización también podrá considerar buenas prácticas desarrolladas por otros centros de trabajo, estándares nacionales e internacionales y aprendizajes derivados de la atención de los casos, valorando su pertinencia de acuerdo con su tamaño, sector, estructura y capacidades. La incorporación de estas experiencias no deberá realizarse de manera automática, sino responder a las necesidades y riesgos identificados en cada organización.

La información obtenida no debe concebirse únicamente como un insumo para la gestión de casos. También puede fortalecer la gobernanza, la integridad organizacional y la rendición de cuentas. Para ello, podrán elaborarse informes periódicos con datos agregados y anonimizados sobre el funcionamiento del

Protocolo, las acciones implementadas y las mejoras realizadas, sin revelar información que permita identificar a las personas involucradas.

La existencia de un Protocolo constituye una herramienta indispensable para prevenir y atender la violencia en razón de género; sin embargo, su efectividad depende del compromiso de la dirección, la asignación de responsabilidades y recursos, la coordinación entre las áreas involucradas y la disposición para revisar y fortalecer permanentemente su funcionamiento. La mejora continua permite que el Protocolo se mantenga vigente, responda a los riesgos reales del centro de trabajo y contribuya a construir ambientes laborales seguros, respetuosos, incluyentes y basados en la dignidad y la igualdad.

REFERENCIAS

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Texto vigente.

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. *Ley Federal del Trabajo*. Texto vigente.

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias*. Texto vigente.

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. *Ley General para la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres*. Texto vigente.

Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX). *Protocolo de prevención y actuación ante incidentes de violencia y acoso en el trabajo*.

Gobierno del Estado de Tabasco. *Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*. Texto vigente

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. *Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar"*. Nueva York y Ginebra: Naciones Unidas, 2011.

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC). *Educación para la Justicia (E4J). Módulo 8. Prevención del Delito y Justicia Penal.* Tema 2: *Panorama general de los procesos de justicia restaurativa.* Texto vigente.

Organización de las Naciones Unidas (ONU). *Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)*. 1979.

Organización de los Estados Americanos (OEA). *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará)*. 1994.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). *Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190)*. 2019.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). *Recomendación sobre la violencia y el acoso, 2019* (núm. 206). 2019.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). *Nota 1. El Convenio núm. 190 y la Recomendación núm. 206 en pocas palabras***.** 2020.

Secretaría de Gobernación, Unidad para la Promoción y Defensa de los Derechos Humanos. *Derecho al debido proceso.* 2016.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo. *Modelo de Protocolo para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia Laboral en los Centros de Trabajo.* 2020.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo–Identificación, análisis y prevención*. Diario Oficial de la Federación, 23 de octubre de 2018.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. *Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Diario Oficial de la Federación, 13 de noviembre de 2014.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Instituto Nacional de las Mujeres y Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. *Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.* Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de octubre de 2015.

Suprema Corte de Justicia de la Nación. *Acoso laboral (mobbing). Su noción y tipología.* Tesis aislada 1a. CCLII/2014 (10a.), Registro digital 2006870. 2014.

Suprema Corte de Justicia de la Nación. *Derecho de la mujer a una vida libre de discriminación y violencia. Las autoridades se encuentran obligadas a adoptar medidas integrales con perspectiva de género para cumplir con la debida diligencia en su actuación.* Tesis aislada 1a. CLX/2015 (10a.), Registro digital 2009084. 2015.

