

# Protocolo para la Prevención y Atención de la Discriminación, del Hostigamiento, Acoso Sexual y Laboral

GLOSARIO DE TÉRMINOS	2
1. INTRODUCCIÓN	8
2. OBJETIVO	8
3. IMPORTANCIA DEL PROTOCOLO	9
4. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN	10
5. ORIGEN DE LA DISCRIMINACIÓN.	10
6. ¿QUÉ ES LA DISCRIMINACIÓN Y QUE CONDUCTAS PODRÍAN CONFIGURARLA?	11
7. DIFERENTES FORMAS DE DISCRIMINACIÓN.	14
8. EL DERECHO A LA NO DE DISCRIMINACIÓN.	19
9. MARCO CONCEPTUAL, CONTEXTO DEL HOSTIGAMIENTO Y EL ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL	19
10. MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL	31
11. MARCO NORMATIVO NACIONAL	32
12. ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN	34
13. DE LAS FUNCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO DE GRUPO CIMA	35
14. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO	38
15. ELEMENTOS PARA LA ACTUACIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN	42
Fuentes	52

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Dignidad Humana:** Es el valor que tienen las personas por sí mismas, esto es, por el solo hecho de serlo. No es una condición provista por ninguna persona u organización, sino que es consustancial a la humanidad, sin distinción de sexo, raza, religión u orientación sexual, y es, además, irrenunciable e inalienable, es decir, forma parte integral de la condición humana.

**Acciones afirmativas:** Medidas especiales, específicas y de carácter temporal, a favor de personas o grupos de atención prioritaria, cuyo objetivo es corregir situaciones patentes de desigualdad en el disfrute o ejercicio de derechos y libertades, aplicables mientras subsistan dichas situaciones. Se adecuarán a la situación que quiera remediarse, deberán ser legítimas y respetar los principios de justicia y proporcionalidad.

**Antisemitismo:** Fenómeno específico generado por una cierta percepción de las personas de religión judía o de origen israelí, que puede ser expresada a través de diversas formas de rechazo y discriminación hacia las mismas, sus bienes, instituciones de las comunidades judías y a sus lugares de culto.

**Bifobia:** Aversión a la bisexualidad o a las personas con orientación o preferencia bisexual que se expresa en rechazo, discriminación, ridiculización y otras formas de violencia.

**Discriminación estructural:** Conjunto de prácticas sistemáticas, históricas y de poder, que niegan el trato igualitario y producen resultados desiguales para ciertos grupos sociales y que tienen como consecuencias la privación o el menoscabo en el acceso a los derechos y la reproducción de la desigualdad social.

**Estereotipo:** Visión generalizada o preconcepción de actitudes o características de personas integrantes de un grupo social particular, o los roles que de acuerdo con dicha visión, deben realizar.

**Estigma:** Una condición, atributo, rasgo o comportamiento que hace que la persona portadora sea incluida en una categoría social hacia cuyos integrantes se genera una respuesta negativa y se les ve como culturalmente inaceptables o inferiores.

**Género:** Categoría sociocultural referida a construcciones sociales respecto a lo que es masculino y femenino en un momento, época y contexto específico.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Grupos de atención prioritaria:** personas o colectivos que debido a la desigualdad estructural enfrentan discriminación, exclusión, maltrato, abuso, violencia y obstáculos para el pleno ejercicio de sus derechos.

**Homofobia:** Es toda aversión manifiesta en contra de las orientaciones, preferencias sexuales e identidades o expresiones de género contrarias al arquetipo de las personas heterosexuales.

**Lesbofobia:** Es el rechazo, odio, aversión, ridiculización y/o violencia hacia las personas que son o parecen ser lesbianas, a partir de un prejuicio.

**Transfobia:** Es el rechazo, odio, aversión, ridiculización y/o violencia hacia las personas que son o que se perciban una expresión de género no normativa, transgénero o travesti.

**Xenofobia:** Hostilidad, aversión o rechazo hacia las personas por su origen nacional.

**Identidad de género:** La vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida y otras expresiones, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

**Igualdad:** El reconocimiento a toda persona, sin discriminación, como titular de libertades y derechos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los tratados y otros instrumentos internacionales celebrados por el Estado mexicano, en la Constitución Política de la Ciudad de México y demás legislación aplicable.

**Igualdad de género:** Concepto que se refiere al principio conforme al cual mujeres y hombres acceden con justicia e igualdad al uso, control y beneficio de los bienes, servicios, recursos y oportunidades de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política cultural y familiar.

**Igualdad sustantiva:** Es el acceso al mismo trato y oportunidades de todas las personas, para el reconocimiento, goce y ejercicio de sus derechos.

**Perspectiva de Género:** La metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, la desigualdad y la exclusión de las personas, que pretende justificarse con base en las diferencias biológicas y culturales entre

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la equidad de género.

**Prejuicio:** Percepciones generalmente negativas o predisposición a adoptar algún tipo de comportamiento hacia una persona en particular o un grupo poblacional, basadas en la ignorancia y en generalizaciones erróneas acerca de tales personas o grupos, que se plasman en estereotipos.

**Estereotipo:** Representación social compartida por un grupo (comunidad, sociedad, país, etc.) que define de manera simplista a las personas a partir de convencionalismos o informaciones desvirtuadas que no toman en cuenta sus verdaderas características, capacidades y sentimientos.

**Sexo:** La suma de las características biológicas, fisiológicas, genéticas, hormonales y anatómicas que se utilizan en el ámbito biomédico para clasificar a las personas como macho, hembra, o intersexuales (también definido como deferencias en el desarrollo sexual)

**Transversalidad:** Es un proceso metodológico que permite garantizar la incorporación de distintas perspectivas sociales de manera interseccional a fin de generar efectos permanentes para beneficio de la sociedad en cualquier acción que se programe, tratándose de legislación, políticas públicas, actividades administrativas, económicas y culturales en las instituciones públicas o privadas para la eliminación de problemas públicos.

**Acoso y/o hostigamiento laboral:** Cualquier manifestación o expresión abusiva que se acompañe de comportamiento, palabras, actos, gestos y/o escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o integridad física o psíquica de la persona o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo.

**Abuso emocional en el trabajo:** Interacciones entre los miembros de una organización, caracterizadas por hostilidad verbal y no verbal, dirigidas a una persona o grupo de personas, con la intención de afectar negativamente su desempeño laboral.

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

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

**Acoso, hostigamiento, asedio:** Tres términos que son utilizados como sinónimos, pudiendo calificarse de moral o sexual y se aplica el calificativo laboral cuando éste ocurre en el ámbito y las relaciones de trabajo.

**Comité de Ética y Cumplimiento:** Entre varios propósitos tiene el de llevar a cabo funciones para la prevención y atención de los casos de discriminación, hostigamiento y acoso sexual y/o laboral. Su intención, radica en detectar y atender este tipo de prácticas para fomentar relaciones laborales armónicas y de respeto.

**Hostigamiento y acoso sexual:** De acuerdo con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV), el hostigamiento sexual es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

**Conciliación:** Mecanismo voluntario mediante el cual las personas intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, proponen opciones de solución a la controversia en que se encuentran involucradas. Además de propiciar la comunicación entre las personas intervinientes, la persona representante del Comité podrá, sobre la base de criterios objetivos, presentar alternativas de solución diversas.

**Hostigamiento y acoso laboral:** Toda conducta persistente y demostrable ejercida sobre una persona integrante de la organización por parte una persona superior jerárquica inmediato o mediato, un compañero o compañera de trabajo o una persona subalterna, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de la persona. Sus modalidades son:

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Agresión laboral:** Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeña en una posición de superioridad jerárquica.

**Maltrato laboral:** Toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación laboral.

## 1. INTRODUCCIÓN

Ser tratada con dignidad es un derecho de toda persona. Para CIMA es una prioridad implementar, mantener y proteger, con todas las medidas a su alcance, un entorno laboral donde se respete la dignidad humana y la igualdad de todas las personas que laboran en la empresa, como de quienes requieren de sus servicios. Por ello y a fin de cumplir con el deber de velar por el respeto de los derechos humanos, así como de una cultura libre de violencia y de intervenir, para que reciban un trato digno, se ha elaborado este Protocolo para la Prevención y Atención de la Discriminación, del Hostigamiento, Acoso Sexual y Laboral, de la mano con el Código de Ética de la empresa, como también con la normatividad nacional e internacional en materia de derechos humanos.

El presente Protocolo, pretende ser un instrumento dinámico, para la prevención, detección, actuación y resolución de aquellas conductas que puedan presentarse en la organización y que vulneren derechos humanos de quienes forman parte de ella, así como de las personas usuarias, afectando la buena convivencia y armonía que exista.

## 2. OBJETIVO

El Protocolo, tiene por objetivo regular las acciones que prevengan, orienten, atiendan, y erradiquen comportamientos y actos discriminatorios, de hostigamiento y acoso sexual y laboral.

La empresa, es incluyente, contribuye a proteger y promover el respeto a los derechos humanos de todo su personal, bajo los principios de la igualdad sustantiva, de no

discriminación, cero tolerancias a las conductas de hostigamiento, acoso sexual y laboral, garantizando así, que todas las personas, tengan acceso a los mismos servicios y a una igualdad real de oportunidades, lo que resultará en mejora de la productividad y competitividad.

### 3. IMPORTANCIA DEL PROTOCOLO

El Protocolo para la Prevención y Atención de la Discriminación, del Hostigamiento, Acoso Sexual y Laboral, es de gran importancia, ya que tiene como finalidad, determinar un marco de actuación que permitirá impedir cualquier comportamiento que vulnere derechos humanos al interior de la organización, en cualquiera de sus manifestaciones, articulando la coordinación de actividades preventivas con el claro propósito de eliminarlos mediante estrategias de sensibilización, acciones formativas e informativas, prácticas ágiles de intervención y con los roles de responsabilidad ya definidos dentro de su estructura organizativa.



Son bienes jurídicos protegidos por el presente Protocolo: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de todas las personas que integran CIMA, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la organización.

Por lo tanto, es primordial tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

## 4. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN

Para que la organización logre el objetivo de la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación y, también de los instrumentos internacionales, de difundir y eliminar todas las formas de discriminación, se establecerá una política, **basada en los principios de igualdad, no discriminación y tolerancia**, que promueva el conocimiento de esas prácticas, con una amplia estrategia de prevención, información y educación, que permita concientizar al personal, de la importancia de convivir en un ambiente laboral de respeto y de trato equitativo, además de fomentar que se modifiquen los hábitos que se traducen en distintas formas de exclusión y marginación.

## 5. ORIGEN DE LA DISCRIMINACIÓN.

La discriminación se origina en las distintas relaciones sociales, a través de la formación de **estereotipos y prejuicios**. En seguida se describen ambos conceptos.

### Estereotipos

Un estereotipo es una imagen o idea comúnmente aceptada, con base en la que se atribuyen características determinadas a cierto grupo o tipo de personas, que lleva a considerar a todos sus integrantes o a todas ellas como portadoras del mismo tipo de características, sin que dicha atribución obedezca a un análisis objetivo y concreto de las características específicas de la persona de que se trate.

Un prejuicio se forma al juzgar a una persona con antelación, es decir, emitir una opinión o juicio generalmente desfavorable sobre una persona a la que no se conoce, a partir de cualquier característica o motivo superficial. Los prejuicios son una forma de juzgar lo distinto a nosotros sin conocerlo, considerando lo diferente como malo, erróneo, inaceptable o inadecuado.

En muchas ocasiones la discriminación obedece a patrones socioculturales tradicionalmente aprendidos y repetidos, en cuya transmisión y perpetuación el medio

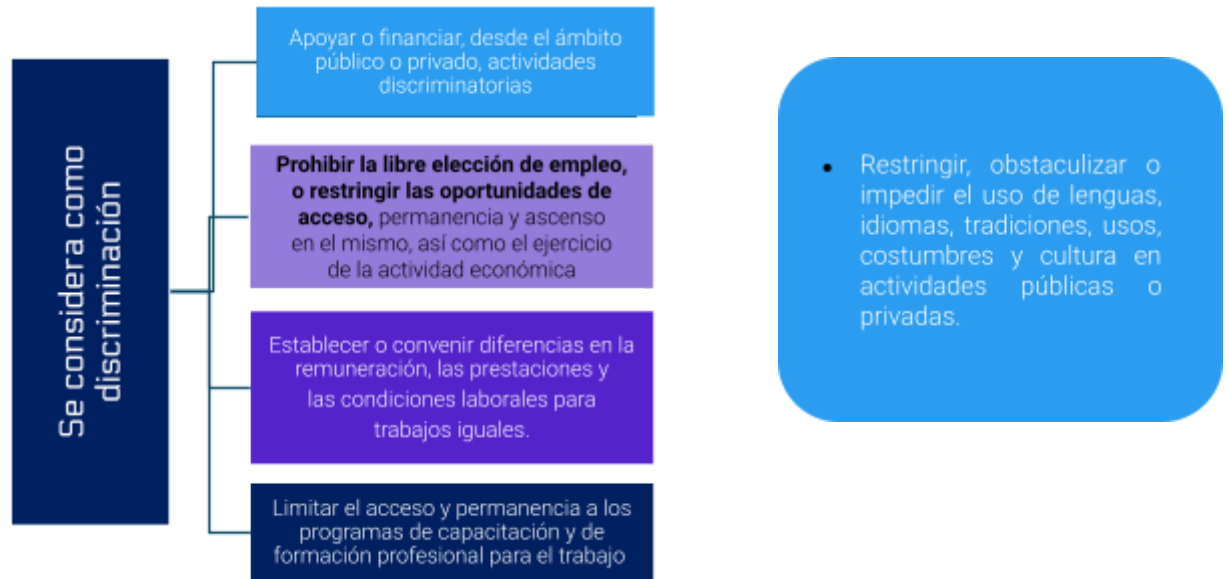
familiar y el entorno social desempeñan un papel muy importante, ya que a partir de dichas interacciones las personas comienzan a establecer criterios de selección en distintos ámbitos.

## 6. ¿QUÉ ES LA DISCRIMINACIÓN Y QUE CONDUCTAS PODRÍAN CONFIGURARLA?

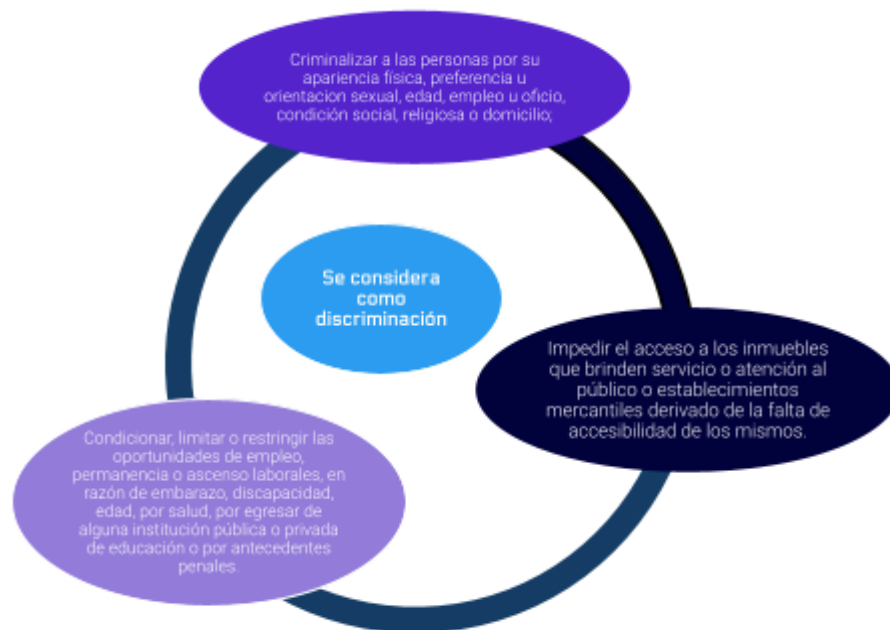
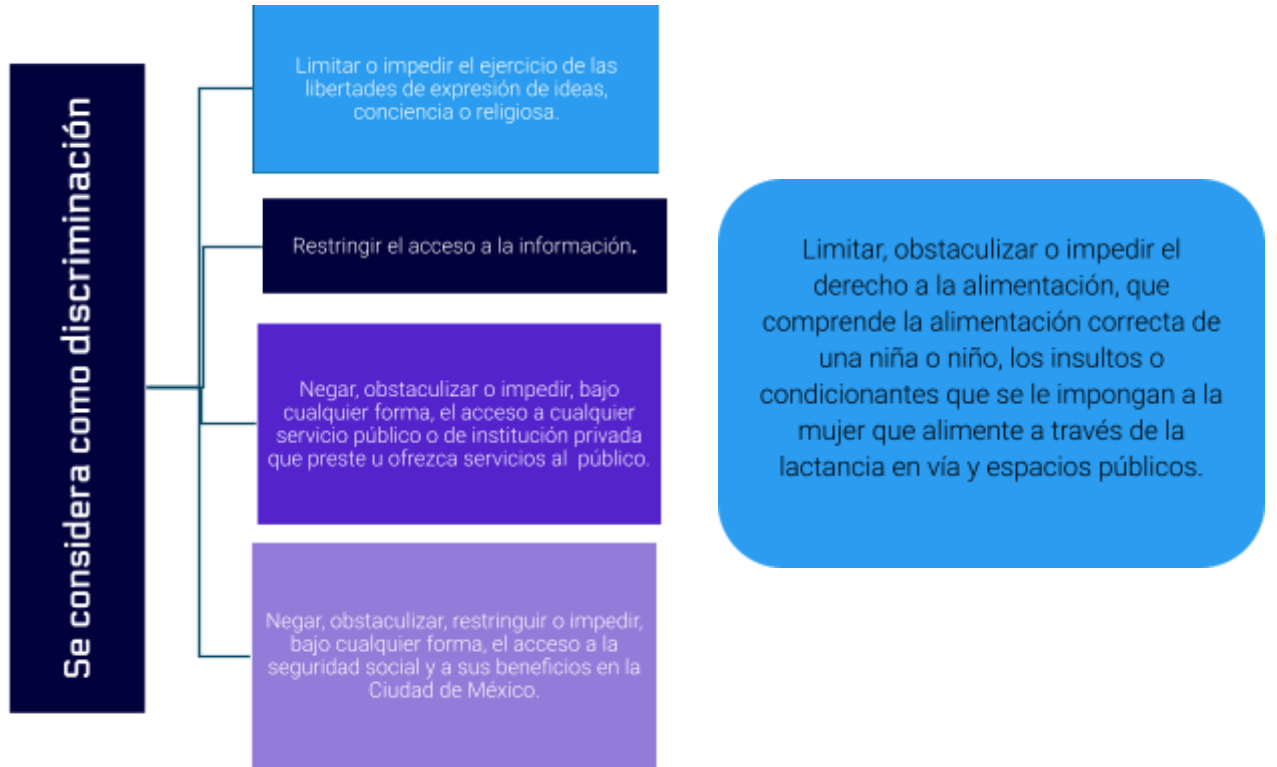
La discriminación es un fenómeno social que vulnera la dignidad, los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas. Ésta se genera en los usos y las prácticas sociales cuando interactuamos, en ocasiones de manera no consciente. Por ello, es importante conocer a qué se refiere, para evitar discriminar y también serlo. La organización tiene interés en difundir y prevenir, el derecho a la no discriminación, con el fin de que todas las personas gocen de todos los derechos humanos por igual.

Erradicar las prácticas discriminatorias es una tarea conjunta que requiere de la voluntad y el trabajo de todas las y los integrantes de la organización. A cada una de las personas les corresponde reconocer y reflexionar acerca de las posibles conductas discriminatorias ya identificadas, con objeto de modificarlas. Para evitar la discriminación, se requieren acciones preventivas, basadas en la promoción de valores como la igualdad y el respeto; sólo así tendremos una empresa realmente igualitaria, donde las diferencias convivan en armonía. Para ello es necesario promover la cultura de los derechos humanos y garantizar su protección.

Debido a lo expuesto, se describen algunas de las conductas discriminatorias, las cuales se encuentran reguladas en **la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México**, así como en **la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación**.



• Promover o incurrir en el maltrato físico o psicológico por condición de discapacidad, apariencia física, forma de vestir, hablar o asumir públicamente la orientación o preferencia sexual, identidad de género, expresión de rol de identidad de género, o por cualquier otro motivo, así como cualquier práctica u oferta de servicios dirigida a corregir la orientación sexual e identidad de género.



## 7. DIFERENTES FORMAS DE DISCRIMINACIÓN.

### Edad:

Abarca la segregación de personas que sobrepasan o están por debajo de un determinado límite de edad, ya sea evitando su contratación o suspendiendo su desarrollo en la empresa, aun cuando se trate de persona aptas para realizar las funciones que se les asignan. La exclusión del trabajo puede ser consecuencia de una discriminación flagrante, como la que consiste en fijar límites de edad para la contratación.

### Género:

Este criterio indica la falta de equidad en el porcentaje de mujeres y hombres con respecto al total de las personas empleadas; también considera la segregación ocupacional desde cada uno de los tipos o niveles de puesto hasta las diferencias salariales por sexo. La escasa presencia de mujeres en puestos directivos es una prueba flagrante de este fenómeno.

### Apariencia:

Esta forma de discriminación se presenta cuando se niega o limita el acceso (o la prestación de un servicio) a personas debido a sus características físicas externas individuales.

### Condición de salud:

Es la limitación en cuanto a la posibilidad de empleo, permanencia o desarrollo del personal por padecer cualquier tipo de enfermedad, o bien la práctica de condicionar la contratación o la continuidad en el trabajo a los resultados de exámenes médicos como el del VIH.

### **Condición económica:**

Se refiere a la práctica generalizada de investigar la capacidad económica de las personas antes de ser empleadas, con la finalidad de conocer la posibilidad o imposibilidad que tienen para obtener bienes y servicios, siendo esto último considerado un factor para rechazar o aprobar su contratación o despido.

### **Condición social:**

Es la selección o descalificación de una persona o grupo definidos por la posición, participación o papel que cumplen en la vida social. Hay ocasiones en que se discrimina a las personas (mediante acoso moral) por no frecuentar, fuera del trabajo, determinados ambientes sociales o por no comportarse de acuerdo con las reglas tácitas de algunos sectores, también el rechazo a cierto tipo de plazas a las personas egresadas de universidades públicas.

### **Discapacidad:**

Es una condición en la que, a consecuencia de una pérdida o anomalía de una parte del cuerpo o de una función corporal, se limita la ejecución de las actividades de un individuo y se restringe su participación social. Es el entorpecimiento del desarrollo de personas que tienen discapacidad. La habilitación de espacios para individuos con discapacidad, comenzando por el diseño arquitectónico de las áreas de trabajo (rampas de acceso, servicios sanitarios adecuados, elevadores adaptados).

### **Estado civil:**

Esta forma de exclusión se presenta cuando se evita la contratación o no se permite el desarrollo de las personas con determinado estado civil.

### **Embarazo:**

El trato desigual en un empleo en contra de mujeres y personas con capacidad de gestar por su condición de embarazo o por su maternidad.

### **Lengua:**

Sucede cuando se restringen o limitan el uso de la lengua de las personas en actividades públicas o privadas.

### **Origen étnico:**

Este modo de discriminación consiste en la selección o descalificación de una persona o grupo definido por su origen étnico. No son las características de la persona, sino la idea que otras personas se hacen de su cultura, su modo de vivir, sus diferencias sociales o físicas (como el color de su piel) lo que provoca la discriminación racial.

### **Preferencia sexual:**

En este caso se trata de la intromisión directa en las decisiones íntimas de una persona, limitando su derecho a determinar libremente su orientación sexual o realizando prácticas que atemorizan a las personas para que no expresen libremente sus preferencias.

### **Xenofobia:**

Esta forma de discriminación es también muy antigua y se basa en la segregación debido al lugar de nacimiento y nacionalidad.

## 8. EL DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN.

El quinto párrafo del **artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, de igual manera **prohíbe** expresamente la discriminación de la siguiente forma:

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

La prohibición de la discriminación es un aspecto vital de los derechos humanos, presente en todos los tratados internacionales generales de la materia, tanto en el ámbito universal de protección de los derechos humanos (Sistema de Naciones Unidas) como en los ámbitos regionales (africano, americano y europeo).

Las conductas discriminatorias pueden ser por actos, omisiones o prácticas sociales atribuidas a particulares, personas físicas o morales, así como a personas servidoras públicas locales, y a los poderes públicos locales, e impondrá en su caso las medidas administrativas y de reparación.

## 9. MARCO CONCEPTUAL, CONTEXTO DEL HOSTIGAMIENTO Y EL ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL

El hostigamiento y el acoso sexual y/o laboral, son conductas contrarias a los derechos humanos que afectan el bienestar de quienes las sufren, les impidiendo su desarrollo integral.

En CIMA, se promueve la igualdad de género con una visión integral. El hostigamiento y el acoso son contrarios a este principio; se trata de conductas que forman parte del abuso de poder que no deben ser tolerados.

Este Protocolo, dará certeza jurídica a las víctimas de tales conductas en la empresa, estableciendo con precisión a las partes involucradas, la ruta y herramientas a seguir, para la prevención y atención de los casos que son motivo de una queja, así como atender y dar

protección a quienes presenten denuncias por hostigamiento o acoso sexual, acoso laboral y discriminación.

De esta forma, en CIMA se atiende también lo dispuesto por la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belén do Pará) sus procedimientos eficaces, para mujeres que hayan sido víctimas de violencia, incluyendo medidas de protección y una atención oportuna.

Para alcanzar los objetivos aquí establecidos, será necesario realizar acciones permanentes de prevención y atención; pero sobre todo concientizar a todo el personal lo que representa el hostigamiento, acoso sexual y/o laboral y la discriminación, que afectan tanto el desarrollo de las personas, como el trabajo del grupo.

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

Entre las diferentes formas que se puede adoptar la violencia laboral padecida en su mayoría por las mujeres, se encuentra el hostigamiento y el acoso sexual y/o laboral.

La **Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia**, define el hostigamiento y el acoso sexual, con una diferencia básica:

### **Artículo 13.-**

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

#### **El acoso sexual:**

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

Asimismo, los artículos **10 y 11** de la misma **Ley definen la violencia laboral** de la siguiente manera:

## Artículo 10.-

### Violencia Laboral y Docente:

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

## Artículo 11.-

### Constituye violencia laboral:

**La negativa ilegal para contratar a la víctima** o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la **descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación, el impedimento a las mujeres de llevar a cabo el período de lactancia** previsto en la ley y **todo tipo de discriminación por condición de género**.

En definitiva, el hostigamiento, el acoso sexual y el acoso laboral son una agresión a la dignidad de la persona y, en consecuencia, constituyen un obstáculo para el buen funcionamiento de la empresa.

## A manera de conclusión:

**El hostigamiento como el acoso sexual y/o laboral**, son una forma de discriminación de género que afecta principalmente a las mujeres, debido a la subordinación de éstas en el espacio laboral y en la sociedad, entendiéndose como una manifestación de discriminación sexual.

**El hostigamiento y acoso sexual y/o laboral**, son una forma de violencia de género, que **atenta contra la integridad psicológica y física de quienes la sufren directa o indirectamente**, y como tal se va naturalizando, lo que la convierte en un fenómeno difícil de abordar para garantizar un adecuado tratamiento que lo evite y sancione de manera eficaz.

**Son una forma de violación de los derechos humanos.** En primer lugar, el derecho al **debido respeto a la dignidad personal, el derecho a la intimidad, el derecho a la libertad sexual,** a la **seguridad y salud en el trabajo,** y a trabajar **en un ambiente libre de todo tipo de violencia.**

#### **A. Formas de hostigamiento/acoso sexual.**

En el ámbito laboral, la manifestación del hostigamiento y/o el acoso sexual representa una violación al derecho de las víctimas a trabajar en un ambiente digno y humano y restringe su acceso igualitario al empleo y a mejores condiciones de vida. De manera personal, las mujeres y los hombres que viven hostigamiento y/o acoso sexual **se ven afectadas en su dignidad, su autoestima, su seguridad, su salud física y mental, y en su desarrollo profesional.**

#### **Comportamiento físico de naturaleza sexual:**

Se refiere a contactos físicos no deseados que oscilan **desde tocamientos innecesarios, palmaditas o pellizcos o roces en el cuerpo** por parte de una persona que integra o se vincula en el mismo ámbito laboral.

#### **Conducta verbal de naturaleza sexual:**

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

#### **Comportamiento no verbal de naturaleza sexual:**

Se refiere a **la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o gestos que generan pensamientos de connotación sexual.** Estos comportamientos pueden hacer que los/as afectados/as se sientan incómodos/as o amenazados/as, afectando su situación laboral.

## Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo:

Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra o es intimidante o es físicamente abusiva. Por ejemplo, **los insultos que están relacionados con el sexo y los comentarios de carácter sexual, sobre el aspecto o la vestimenta que son ofensivos.** Una conducta así puede crear un ambiente de trabajo degradante para la persona acosada.

### B. Tipos de hostigamiento y acoso sexual en el trabajo.

Se distinguen, dos tipos de hostigamiento y acoso sexual en el ámbito laboral:

#### 1. Chantaje sexual

**El sujeto activo del hostigamiento y el acoso sexual condiciona el acceso a la persona empleada, entre una circunstancia laboral o el cese, a la realización de un acto de contenido sexual.** Por tanto, el chantaje sexual se da cuando entre el sujeto activo y la víctima o sujeto pasivo, existe una relación de jerarquía -subordinación.

A su vez, el **chantaje sexual** puede presentar diversas modalidades: Atendiendo a la forma, se distingue entre **chantaje explícito o implícito:**

Chantaje explícito	Chantaje implícito
<b>Posición directa y expresa de solicitud sexual</b> cuando no se prescinde de la voluntad de la persona agredida, o bien requerimiento sexual, también expreso, acompañado de compulsión física.	Chantaje implícito, indirecto o tácito: se produce cuando la persona trabajadora nunca ha sido solicitada o requerida sexualmente, pero otras personas trabajadoras de su mismo sexo, en idénticas o similares circunstancias profesionales, ascienden de categoría, mejoran sus salarios o reciben beneficios o mejoras laborales <b>por aceptar condiciones de chantaje sexual</b> , lo que incita implícitamente a su aceptación.

#### 2. Acoso Ambiental.

Se produce cuando el sujeto activo del hostigamiento y acoso sexual crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la o el trabajador. Son requerimientos sexuales

no condicionados (**ofensas verbales, bromas persistentes y graves de carácter sexual, comentarios de tipo sexual sobre la persona o vida íntima de la persona o porque lleve una ropa específica**).

Si bien no existen factores concretos que determinen la vulnerabilidad de las personas a ser víctimas de hostigamiento y acoso sexual, es posible identificar una serie de características personales que pueden contribuir a la manifestación de estas conductas en los espacios laborales.

### Factores personales:

- ✓ Establecer vínculos laborales con personas que se aprovechan de su posición de autoridad o jerarquía.
- ✓ Tener baja autoestima.
- ✓ Desconocer sus derechos.
- ✓ Desconocer los mecanismos internos y legales para denunciar.
- ✓ No contar con redes de apoyo o que éstas sean muy débiles.
- ✓ Haber sido víctima de violencia de género anteriormente (en el ámbito laboral o en otros)

La intimidación que el hostigamiento sexual supone y que deriva en conductas humillantes y ofensivas, hace necesario una reacción pronta de la víctima. Es decir, que ella manifieste el carácter no deseado de las conductas, ya que se siente vulnerada en sus derechos fundamentales.

La víctima no puede **argumentar desconocimiento** respecto a las medidas para la defensa de sus derechos, porque cualquier persona adulta sabe cuáles comportamientos son manifestaciones amistosas y cuáles atentan contra su intimidad sexual y su reacción ante actos que afectan a su dignidad o su intimidad.

La magnitud del rechazo de la víctima y, sobre todo, la manera por la cual ella lo manifiesta debe ser considerada en el ámbito laboral con cuidado, porque debe tomarse en cuenta la condición de inferioridad de la víctima en la relación laboral y, principalmente, su temor a que su permanencia en la organización se deje sin efecto, así como el temor de que sus expectativas de crecimiento y desarrollo laboral se vean frustradas.

**Son varias las razones que hacen que la persona hostigada no denuncie la existencia de hostigamiento sexual. Estas son:**

- a. No parecer exagerada.

- b. No saber cuándo se está pasando del coqueteo al abuso.
- c. La costumbre de callarse ante ofensas leves, incluyendo el uso cotidiano de un lenguaje que infantiliza y sexualiza
- d. La sensación de estar rechazando una relación de reciprocidad, aunque se sepa, o intuya, que está sustentada en bases falsas.
- e. La falta de credibilidad y la búsqueda de razones ocultas en la denuncia de la mujer (venganza, rencor, cálculo).
- f. El hecho de que la víctima se culpe por el hostigamiento que está sufriendo.

También existe el **acoso sexual ambiental**, que se manifiesta cuando la persona activa, a través de **requerimientos físicos, verbales o gestuales de carácter libidinoso, crea un entorno laboral intimidatorio u hostil** para su víctima.

La posibilidad de que una persona que ocupa un nivel de superioridad jerárquica de ser sujeto activo de esta especie de acoso se da también cuando, aunque no se amenace a la persona subordinada en sus condiciones laborales, **las conductas físicas, verbales o gestuales de connotación sexual, por sí solas**, pueden generar un miedo que impida la prestación laboral en un ambiente exento de hostilidad e intimidación.

### C. Distinción entre acoso laboral y sexual.

- Aunque el **acoso sexual** sea una modalidad del **hostigamiento laboral**, estas dos figuras jurídicas presentan diferencias respecto al contenido, finalidad, caracterización y sujeción activa de las conductas acosadoras.
- En cuanto al contenido, **el acoso sexual** siempre presenta **un carácter libidinoso** que se encuentra **ausente en el acoso laboral**.
- Esto hace que el **acoso sexual** tenga como **fin directo o indirecto la satisfacción sexual de la persona que agrede**, mientras en el **acoso laboral, lo que el sujeto activo pretende es la degradación laboral de la víctima**.

Lo anterior, no impide que, ante los requerimientos sexuales del agresor, se afecte psicológicamente a la persona acosada, a pesar de que ese no es el fin del acosador.

### D. Fases del hostigamiento y del acoso laboral.

Efectos y reacciones en la persona que lo padece:

### ✓ Fase inicial de desconcierto

La persona que recibe el hostigamiento o acoso no entiende lo que ocurre o no cree lo que está pasando. Se suscitan hechos como **evitar el saludo, cancelación imprevista de reuniones, asignación de más trabajo** del que puede realizar, **negación de permisos**.

### ✓ Período de auto recriminación

La persona acosada percibe que nadie le hace caso, que sus superiores no le atienden o que sus argumentos se deforman para dejarla en una mala posición; ante ello **se produce una pérdida de autoconfianza, autoestima, lo que a su vez da paso a la comisión de errores. Decae el interés por el trabajo, se incumple con obligaciones y se generan alteraciones emocionales**.

### ✓ Fase de rebeldía

Consiste en el **estado de depresión o de rebelión**, pudiendo llegar incluso a la agresividad. En ocasiones, en esta fase la persona puede realizar intentos de sobreponerse y demostrar su valor a sí misma y hacia los demás.

### ✓ Estado depresivo

Cuando los intentos de la persona por sobreponerse a la situación adversa fracasan, se cae en el estado de depresión. Tomando en cuenta que las personas acosadas tienen un gran interés por mantenerse en sus trabajos, **sufren enormemente cuando no pueden desarrollar sus labores o cuando no se valora lo que hacen**.

## E. Factores que fomentan el hostigamiento y el acoso laboral.

Toda forma de violencia en especial aquella dirigida contra las mujeres se sostiene en las relaciones desiguales de poder entre la persona hostigadora o acosadora y la persona acosada. En ese entendido, el hostigamiento y acoso laboral son expresiones de abuso de poder y dominio.

En las empresas donde no existe una **cultura organizacional de respeto a los derechos humanos**, el riesgo de que se presenten conductas de hostigamiento o de acoso laboral es más frecuente, i.e. donde no existe un adecuado ambiente laboral, sin comunicación fluida, y efectiva, donde no cuentan con procedimientos para atender y resolver los conflictos que se susciten en el entorno.

En relación con lo anterior, las personas que forman parte de la organización también pueden jugar un rol determinante en promover el hostigamiento, el acoso laboral y la

discriminación. Como es el caso de compañeras y compañeros de trabajo que pueden convertirse en “cómplices,” ya sea de una manera directa o indirecta, y magnificar las consecuencias de la conducta acosadora, ya sea permitiendo, fomentando, participando o “dejando hacer” esos comportamientos. La participación indirecta del resto de compañeras y compañeros ocurre cuando los comentarios de la persona acosadora acerca de quién es acosado o acosada son celebrados con risas de manera colectiva.

### **Algunas conductas recurrentes del hostigamiento y acoso laboral, para desacreditar a la víctima por personas compañeras de trabajo.**

1. Ridiculizarla o reírse de ella.
2. Burlarse de sus dolencias o minusvalía.
3. Burlarse de su vida privada o utilizar contra ella el sarcasmo o la parodia.
4. Maltratarla verbalmente en público.
5. Cuestionar y desautorizar las decisiones de la víctima.
6. Reírse de sus orígenes.
7. Murmurar o calumniarla.
8. Injuriarla en términos obscenos y degradantes.
9. Levantamiento de rumores falsos o comentarios específicos sobre la vida privada de la persona.
10. Negación del saludo.
11. Humillaciones orientadas a hacer ver a la persona como indigna de respeto.
12. Ignorar o minimizar las quejas o denuncias que la persona hace respecto a cualquiera de las acciones antes mencionadas.

#### **F. Contextos agravantes en casos de hostigamiento y acoso sexual y/o laboral.**

1. El hostigamiento y el acoso sexual y/o laboral se realice por parte de alguna persona del área de gestión de talento, o por alguna persona integrante del Comité.
2. El hostigamiento y el acoso sexual y/o laboral se efectúe durante la selección o promoción para un puesto.

3. El estado psicológico o físico de la persona esté sumamente deteriorado de acuerdo con una acreditación médica.
4. Que la persona hostigadora sea reincidente.
5. Que existan conductas de intimidación, represalias por la persona agresora hacia la víctima, testigos y personas integrantes del Comité.
6. La víctima sufra de una discapacidad física o tenga una afectación emocional.

El hostigamiento y el acoso sexual y/o laboral, suponen una actuación pluriofensiva, es decir, vulnera o puede vulnerar a la vez varios derechos fundamentales, como son: **el derecho a la dignidad, el derecho a la no discriminación por razón de sexo, el derecho a la intimidad, el derecho a la libertad sexual y al derecho a la salud.**

Por lo que se refiere a la **dignidad de la persona**, puede entenderse como el valor inherente a la persona humana que hace que sea respetada por las y los demás simplemente por el hecho de tener razón y consciencia, en este sentido es esencial para el respeto de la dignidad de la persona, la garantía de una igualdad real entre seres humanos, que, por ello, no sean sometidos a un trato discriminatorio o arbitrario.

## 10. MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL

### **Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).**

La Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó en 1979 la **Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)**. Es la Convención, que tiene un carácter jurídicamente vinculante, enuncia los principios aceptados internacionalmente sobre los derechos de la mujer que se aplican a todas las mujeres en todos los ámbitos.

**Prohíbe cualquier tipo de discriminación hacia a la mujer**, de manera paralela, recomienda la adopción de medidas especiales para **acelerar la igualdad y contrarrestar la exclusión que históricamente ha vivido la mujer.**

La violencia contra la mujer, que menoscaba o anula el goce de sus derechos humanos y sus libertades fundamentales en virtud del derecho internacional o de los diversos convenios de derechos humanos, **constituye discriminación**, como la denomina el artículo primero de la Convención.

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

Considerado como el primer documento en el que se define como tal la violencia contra la mujer como **“una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales y limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades”**, y define que ésta debe entenderse como **“cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado”**.

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

Considera que cualquier manifestación de la violencia, en algún ámbito, genera miedo e inseguridad a las mujeres, representa un obstáculo visible para el logro de la igualdad, el desarrollo y la paz.

También existen otros instrumentos aplicables al respecto, como son la **Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención Americana sobre Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales, y Culturales**, referentes para erradicar la desigualdad persistente entre la mujer y el hombre.

## **11. MARCO NORMATIVO NACIONAL**

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

**Se violan los artículos 1, 4 y 5 al discriminar, vulnerar el derecho a la igualdad de la mujer y el varón, y coartar la libertad de trabajo.** En virtud del artículo Primero Constitucional, los tratados internacionales firmados por México en materia de derechos humanos son considerados al rango de la Constitución Política Mexicana. El **artículo 123**, otorga los derechos de las y los trabajadoras a un trabajo digno y socialmente útil.

### **Ley Federal del Trabajo.**

Al cometer actos de hostigamiento y acoso sexual, se vulnera la siguiente disposición:

El **artículo 3** señala que “El trabajo es un derecho, y quien lo presta debe ser respetado en su dignidad, otorgado en condiciones que aseguren la vida, la salud, de la persona trabajadora y la familia, sin distinción entre las y los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social”.

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

Esta ley tiene por objeto regular y garantizar la igualdad entre mujeres y hombres y proponer los lineamientos y mecanismos que orienten hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado, promoviendo el empoderamiento de las mujeres. Sus disposiciones son de orden público e interés social y de observancia general en todo el territorio nacional.

En su **Artículo 6** señala que la igualdad entre mujeres y hombres implica la eliminación de toda forma de discriminación en cualquiera de los ámbitos de la vida, que se genere por pertenecer a cualquier sexo.

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

En el **artículo 4** indica que los principios rectores para el acceso de todas las mujeres a una vida libre de violencia que deberán ser observados son: I. La igualdad jurídica entre la mujer y el hombre; II. El respeto a la dignidad humana de las mujeres; **III.** La no discriminación, y IV. La libertad de las mujeres.

El **artículo 5**, fracción IV, señala que para los efectos de la Ley que nos ocupa se entiende por Violencia contra las Mujeres:

**IV.** Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público.

**El acoso sexual** es una forma de violencia en la que, aunque no exista la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos. Ambas consisten en insinuaciones o comportamientos verbales o físicos de índole sexual, indeseados por quien los recibe.

De acuerdo con Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la **diferencia entre acoso y hostigamiento sexual** es muy delgada, ya que **el acoso se presenta en diferentes espacios**: en escuelas, las familias, en el transporte público o en el trabajo y **opera de manera horizontal entre personas de jerarquías homólogas o de parte de alguien que ocupa una posición inferior a la de la persona acosada**. Mientras **que el hostigamiento sexual** opera de manera vertical y **se ejerce de parte de un superior jerárquico** que utiliza su posición o cargo para obtener alguna satisfacción **a través de ofrecimientos o amenazas relacionadas con la situación laboral de la persona subalterna**.

## 12. ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN

Todas las acciones de prevención estarán encaminadas a promover una cultura de respeto a la integridad y a los derechos humanos y laborales de todas las personas que laboren en la organización, y a desalentar las conductas inapropiadas referidas al hostigamiento, acoso sexual y/o laboral y discriminación mediante la difusión, sensibilización y Capacitación constante.

El presente Protocolo deberá ser difundido entre todas las personas que colaboran en CIMA, sin excepción, con el objetivo de garantizar su conocimiento sobre el mismo, para ello:

- A. Se realizarán campañas de difusión con el objetivo de dar a conocer a toda la empresa información sobre la prevención y la atención de **conductas referidas al hostigamiento, acoso sexual y/o laboral y discriminación**.
- B. Las campañas impulsarán a través de medios electrónicos e impresos, los contenidos que deberán evitar la victimización de la o las personas ofendidas, así como el uso de estereotipos e imágenes con connotaciones sexistas.

## 13. DE LAS FUNCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Todos los casos, en los que se denuncie discriminación, hostigamiento, acoso sexual y/o laboral, los conocerá el **Comité de Ética y Cumplimiento de CIMA**, el cual de manera colegiada los estudiará y analizará para su pronta solución<sup>1</sup>, por ello se recomienda se

---

<sup>1</sup> Referirse al Protocolo de Investigaciones Internas de CIMA

integre por lo menos 8 personas, 4 mujeres y 4 hombres, quienes deberán recibir capacitación y evaluación en temas de igualdad y no discriminación, perspectiva de género, derechos humanos y sobre cultura de la no violencia.

En el supuesto de que exista un conflicto de interés por una persona integrante, será sustituida temporalmente durante la atención del caso que corresponda. También recibirán capacitación en la atención de asuntos materia de este protocolo o bien desempeñado funciones similares a las del Comité y no tener antecedentes de conductas relacionadas con discriminación, hostigamiento, acoso sexual y/o laboral.

El Comité, deberá prever la realización de propuestas preventivas y procedimientos para evitar que se presenten asuntos de hostigamiento/acoso sexual y/o laboral o discriminación, de ser el caso serán atendidos con perspectiva de género y de derechos humanos. Su función primordial es acompañar con sensibilidad a la persona en situación del hostigamiento/acoso sexual y/o laboral o discriminación, para reunir información sobre los hechos y realizar recomendaciones a las diferentes áreas administrativas con la responsabilidad de preservar un espacio laboral libre de esas conductas en la organización para erradicarlas.

Cuando fueren varias las personas que formulen una misma queja se acumularan a la de mayor tiempo y se nombrará a una persona que las representen en común. **Tratándose de una queja por discriminación**, se podrá convenir los intereses a solicitud de las partes involucradas, **mediante un procedimiento conciliatorio**, convenido por el Comité y que será celebrado en las instalaciones de la organización, respetando los principios de integridad, confidencialidad y objetividad.

El Comité<sup>2</sup> tendrá que reunir, documentar y analizar la evidencia relacionada con los hechos narrados en la queja y, en su caso, determinar si estos constituyen o no actos discriminatorios para procurar su reparación y evitar su repetición.

Para reunir los elementos necesarios, el Comité podrá analizar cualquiera de los argumentos recibidos por las partes involucradas para acreditar su dicho hasta que les sea notificado la conclusión de la investigación.

El Dictamen de cada queja se integrará con todas las actuaciones y documentación y contendrá los puntos polémicos, la fundamentación y motivación y los puntos resolutivos en los que, se precisará su alcance y las medidas administrativas que en su caso procedan conforme a derecho.

---

<sup>2</sup> De igual manera, consultar el protocolo de investigaciones internas

En el Dictamen se podrá recomendar la implementación de las siguientes medidas de reparación:

- a) Restitución del derecho violentado por el hecho, acto u omisión de carácter discriminatorio.
- b) Compensación por el daño ocasionado.
- c) Amonestación pública.
- d) Disculpa pública o privada.
- e) Garantía de no repetición del hecho, acto u omisión de carácter discriminatorio.
- f) Recibir y acreditar cursos, seminarios, talleres, sobre la igualdad de oportunidades y no discriminación.
- g) Suspensión temporal de las actividades sin goce de sueldo.

En los casos, en que el Comité determine que la conducta de discriminación fue grave y amerita la rescisión laboral, deberán iniciarse los trámites correspondientes a ese procedimiento.

Además, podrá plantearse ante la autoridad administrativa competente para que determine las medidas disciplinarias respectivas.

El objetivo de la determinación es corregir el problema y evitar la repetición por lo que cualquiera de las sanciones que no impliquen la rescisión del contrato siempre se acompañará de un curso de capacitación sobre el tipo de conducta por la que se dictó la medida disciplinaria.

Para la imposición de las determinaciones se considerará:

- La gravedad de la conducta.
- Los daños que se hubieren producido o puedan producirse.
- Las consecuencias ocasionadas en la vida de la persona víctima.
- La capacidad económica de la persona infractora.
- La reincidencia de la persona infractora.

## **Funciones del Comité de Ética y Cumplimiento para la prevención y atención de la discriminación, hostigamiento y acoso sexual y/o laboral.**

- Recibir, asesorar y atender a personas en situación de hostigamiento/ acoso sexual y/o laboral o discriminación.

- Informar sobre las opciones que CIMA puede ofrecerle para su atención.
- Asesorar a las personas en situación de hostigamiento/acoso sexual y/o laboral o discriminación para definir el mecanismo más idóneo al asunto.
- ~~A~~segurar que las personas que presentan un caso de hostigamiento/ acoso sexual y/o laboral o discriminación tomen una decisión consciente e informada.
- Acompañar a la persona presunta víctima de hostigamiento/acoso sexual y/o laboral o discriminación.
- Recibir quejas o denuncias de hostigamiento/acoso sexual y/o laboral o discriminación por escrito.
- Garantizar un proceso donde la presunta víctima reciba atención en forma inmediata y donde todas las partes involucradas puedan ofrecer información con relación a los hechos y brindar las documentales y posibles elementos de prueba.
- Entrevistar a testigos o realizar las investigaciones que considere necesarias para esclarecer el caso.
- Resolver la investigación con perspectiva de género y derechos humanos en breve tiempo.
- Llevar a cabo el seguimiento bajo su responsabilidad.

## 14. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

### A. No convencional o informal.

La mayoría de las personas víctimas de conductas de hostigamiento/acoso sexual y/o laboral o discriminación quieren en algunas ocasiones, que cese sin mayores formalidades. Si se estuviera ante un caso y aún la probable víctima no hubiera señalado a la persona agresora por lo incómodo que le resulta esa circunstancia, se aconseja ofrecer acompañamiento, por la persona integrante del Comité que elija o de una persona de su confianza, para escuchar y atender lo sucedido y solicitar el cese la conducta violenta.

Sin importar el carácter formal o informal de la queja, el Comité deberá registrar como mínimo, el área funcional donde ocurrieron los hechos, el género de las personas involucradas, el tipo de acoso sexual del que se trata y las fechas de los hechos. La información es confidencial y relevante para la mejora continua de la política de no hostigamiento/acoso sexual y/o laboral y no discriminación adoptada por CIMA.

Lo más conveniente es que la persona que presentó la queja o denuncia haya aportado pruebas para sostener los hechos denunciados (fotografías, grabaciones, testimonios; así como la descripción detallada de lo ocurrido). Es importante que la víctima registre cuándo, dónde y el mayor número de detalles posible, testigos u otras probables víctimas de la persona agresora. De no ser viable, la investigación se encargará de recabar esos datos.

Por su parte, la persona denunciada podrá presentar las explicaciones y las pruebas que considere pertinentes.

Determinar si la queja o denuncia es procedente o improcedente y si es competencia del Comité. Si se presentan datos de prueba que hagan suponer que sí se cometió el hecho, se iniciará un proceso formal.

Se le notificará a la persona denunciada las consecuencias que generó su comportamiento, a través de un documento oficial suscrito por quien presida el Comité. Como se señaló, puede ser suficiente en este procedimiento, la amonestación verbal o por escrito, según la gravedad de la conducta.

El procedimiento se desarrollará en un plazo máximo de quince días laborables a partir de la queja o denuncia y se garantizará la protección de la víctima o de la persona denunciante, así como también la de las víctimas y los testigos.

## **B. Convencional o Formal.**

Si el sistema anterior no diera el resultado esperado o la persona en situación de hostigamiento y/o acoso o discriminación no deseará optar por el mismo, se hará la sugerencia del inicio del procedimiento convencional o formal, en el que es necesario, exponer lo sucedido por escrito. Se iniciaría la apertura del expediente el cual deberá contener la declaración de los hechos firmada por la persona que presenta la queja o denuncia.

Para el método formal como el informal, es recomendable que el Comité implemente en forma inmediata al tener conocimiento del caso, una actividad de capacitación y sensibilización en el lugar donde estarían sucediendo los hechos.

Las actividades de capacitación son elementos útiles de cara a una investigación, ya que facilita el involucramiento de las personas que comparten el lugar de trabajo donde estarían aconteciendo las conductas de hostigamiento, acoso sexual y laboral o de discriminación, reduciendo el riesgo de que sean indiferentes y aumentando las probabilidades de contar con su colaboración. Es recomendable que se disponga de un diagnóstico de clima laboral con perspectiva de género y de derechos humanos, que permita identificar si dicho ambiente de trabajo presenta condiciones que propicien situaciones de acoso sexual o discriminación y en algunas ocasiones hasta podría confirmar la existencia de este.

En caso de acciones consideradas graves, como hostigamiento o acoso sexual y/o laboral y discriminación (Chantaje sexual, acoso ambiental, mencionados en el Protocolo), se aplicará el procedimiento convencional o formal

Una vez presentada la queja o denuncia por escrito, el Comité iniciará la etapa de investigación, que permitirá concluir si se está frente a una situación de hostigamiento y acoso sexual y/o laboral y discriminación y definir las recomendaciones para la resolución del asunto y las sanciones previstas para la persona hostigadora/acosadora.

La queja o denuncia formal tiene como finalidad de dilucidar las eventuales responsabilidades disciplinarias de la persona denunciada y se recomienda lo siguiente.

**Recepción de la queja.** La queja se presentará por escrito y se realizará ante el Comité, quien actuará de oficio.

**Notificación de la queja.** Se notificará sobre la queja a la brevedad a la persona denunciada.

**Valoración previa.** Una vez recibida la queja, comenzará la investigación. En ese momento comunicará de forma confidencial la situación a la persona responsable del Comité para que se adopten medidas cautelares, tales como el alejamiento inmediato de la persona agresora de la víctima. De ninguna manera se perjudicará a la víctima en sus condiciones de trabajo ni en la modificación de estas. Las acciones cautelares se destinarán a las o los hostigadores o acosadores y nunca a las víctimas.

**Solicitar reunirse con la persona denunciada.** Para ello se convocará a las personas integrantes del Comité.

**Obtener las pruebas testimoniales.** Se recomienda que de ser posible se obtenga toda la información de la víctima y las/los testigos en una sola sesión salvo que esto no sea posible. Garantizando la confidencialidad y la agilidad del trámite. Una vez recabadas todas las pruebas se elabora el informe correspondiente.

**Elaboración del informe.** El Comité elaborará el informe sobre el caso investigado en que se indicará las conclusiones, las circunstancias agravantes o atenuantes; así como las medidas disciplinarias que corresponden. Las sanciones recomendadas serán realizadas de acuerdo con los criterios disciplinarios que se fijen al respecto para la aplicación.

Al igual que en el procedimiento informal, la organización garantizará que no se produzcan represalias contra las personas que denuncien, atestigüen, ayuden o participen en la investigación.

En el supuesto de que se demuestre que alguna queja es intencionalmente fraudulenta y dolosa o realizada con la finalidad de afectar a la persona denunciada, quien o quienes la hayan presentado también serán sujetos de sanciones.

El Comité de Ética y Cumplimiento será responsable de registrar y procesar los datos de los asuntos de hostigamiento/acoso sexual y/o laboral y de discriminación, lo que permitirá:

- Conocer la recurrencia del problema en la empresa y detectar oportunamente las áreas de trabajo que exigen una atención especial.
- Llevar el seguimiento de los casos.
- Evaluar las acciones recomendadas y efectivamente implementadas.
- Recomendar mejoras al procedimiento.

También en el transcurso de la atención al caso, el Comité podrá derivar a la persona agresora para que reciba apoyo psico-social-legal, solicitar un diagnóstico del clima laboral con perspectiva de género y de derechos humanos, proponer actividades de capacitación y sensibilización en el área de trabajo donde hubiera ocurrido las conductas de hostigamiento/acoso sexual y/o laboral o de discriminación.

## 15.ELEMENTOS PARA LA ACTUACIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN

Se recomienda que el lugar donde se realice la entrevista a la persona presunta víctima de **hostigamiento/acoso sexual y/o laboral o de discriminación**, como a la persona agresora, sea tranquilo, confortable y neutral, para generar un ambiente adecuado para la conversación y evitar ocupar el lugar de trabajo de la persona entrevistada. Lo anterior permite generar un ambiente más idóneo y con mayor libertad, lejos de poder ser escuchada o vista por las personas compañeras de trabajo, además de la confidencialidad a la que está obligada la o el responsable de recabar la información sobre los hechos acontecidos.

Por otra parte, es imprescindible que el Comité, llevé un registro con la siguiente información:

- ✓ Área funcional donde ocurrió el hecho.
- ✓ Nombre de la persona responsable del área.

- ✓ Nombre, edad e identidad de género de la persona que presenta la queja o denuncia, así como de la persona acusada y de las personas que atestiguan.
- ✓ Identificar el tipo de hostigamiento/acoso sexual y/o laboral o de la conducta discriminatoria de la que se trata.
- ✓ Breve descripción de los hechos ocurridos.
- ✓ Acciones por implementar.
- ✓ Áreas responsables por implementar y titulares.

## ENTREVISTA A LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA O DENUNCIA.

Es de gran importancia que para realizar la entrevista se debe tener en cuenta las características de las personas que sufren situaciones de **hostigamiento/acoso sexual y/o laboral o de discriminación**.

### **Se recomienda considerar los siguientes aspectos:**

Hacer sentir segura a la persona, prestando atención y escuchando de manera respetuosa sin emitir juicios de valor sobre los supuestos hechos.

Hacerle saber que la empresa, está comprometida con la prevención y erradicación del hostigamiento/acoso sexual y/o laboral y de la no discriminación.

Preguntarle cómo cree que puede ser ayudada, haciéndole saber que sus necesidades se tomarán en cuenta.

Ayudarle a reconstruir los hechos en forma cronológica otorgando el tiempo necesario que requiera.

Enterarse sobre la posibilidad de requerir o llamar a testigos para fortalecer la investigación.

Ocupar preguntas claves que permitan reunir la información necesaria para diagnosticar el momento actual del caso y proponer las acciones pertinentes para su atención.

### **A manera de ejemplo:**

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

- ✓ Quien entrevista deberá explicar con detenimiento en qué comprenden los diferentes procedimientos y vías de abordaje y resolución.
- ✓ Quien entrevista no debe desempeñar el rol de consejero/a, sin embargo, sí debe propiciar el acceso a un apoyo terapéutico si la persona en situación de hostigamiento/acoso sexual y/o laboral o de discriminación lo requiera.
- ✓ Quien entrevista debe identificar si ha habido algún otro tipo de apoyo brindado por otra área a efectos de articular acciones con la misma para un mejor asesoramiento y acompañamiento.

## CONSIDERACIONES EN EL MOMENTO DE LA ENTREVISTA.

- **Temor a las represalias:** quien, entrevista, debe transmitir el compromiso de la organización de mantener **un entorno de trabajo libre de hostigamiento/acoso sexual y/o laboral y discriminación.**

- **Protección a la parte que presenta la queja o denuncia:** se le podrán brindar varias opciones debida y previamente validadas.
- **Trasladar a la parte acusada<sup>3</sup>:** Esta medida es recomendada cuando está presente la amenaza de venganza.
- **Trasladar de ubicación a la persona agredida no es recomendado porque la revictimiza,** ya que no sólo sufre las consecuencias de lo acontecido, sino también debe cambiar de lugar de trabajo y con ello tal vez dejar una red de contención de compañeras/os, su espacio cotidiano de trabajo y ambiente.
- **Licencia con goce de sueldo** en el transcurso del tiempo que dure la investigación.

## ENTREVISTA A LA PERSONA ACUSADA.

### **La persona acusada tiene derecho a:**

- a. Conocer de las acusaciones en su contra y quién las hace.
- b. Ser notificada de la declaración escrita de la persona que acusa.
- c. Defenderse.

### **Lineamientos a seguir:**

Ofrecer una explicación sobre el rol de quien entrevista: conducir un procedimiento de investigación que pretende ser íntegro y justo y finalmente mantener la organización libre de hostigamiento, acoso sexual y/o laboral y de discriminación.

Exponer el procedimiento de investigación y la política que lo sustenta.

Transmitir sus derechos.

---

<sup>3</sup> En el Protocolo de Investigaciones Internas de CIMA, se sugieren las vacaciones pagadas como medida cautelar para no afectar los derechos de la persona denunciada y no revictimizar a quien acusa

Darle a conocer la declaración de quien acusa, leyéndola en el momento.

Escuchar a la persona acusada sobre lo expresado previamente, habilitando reunir comentarios sobre cada uno de los hechos manifiestos por la persona que presentó la queja.

Si la persona admite las acusaciones, se le debe informar que la organización no tolera ese tipo de conductas, las que están reguladas por ley y que, por tanto, tiene que cesar inmediatamente. Asimismo, se le debe informar sobre las medidas y sanciones que puedan tomarse.

Si niega las acusaciones, deberá esclarecer cuáles admite y cuáles niega y en cuyo caso, deberá presentar testigos u otros medios de prueba que puedan respaldar su defensa.

En el supuesto de que la persona acusada ocupe una posición directiva y existieran cambios o diferencias de condiciones de trabajo de la persona que presentó la queja, es primordial esclarecer los motivos de esos cambios.

Hacer de su conocimiento que no es conveniente que establezca comunicación con la persona que presentó la queja, subrayando que cualquier acción de amenaza o represalia podría ser tomada en cuenta como un acto agresivo en sí mismo y que podría complicar lo sucedido.

## RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Una vez finalizada la investigación, el Comité deberá elaborar un informe de resolución, que deberá conocer la persona que presentó la queja o denuncia y la acusada. Las personas responsables de mantener un ambiente de trabajo libre de hostigamiento/acoso sexual y/o laboral y de no discriminación en la organización, están obligadas a emitir esta resolución antes de los 15 días de haberse presentado la queja o denuncia.

Los documentos probatorios del informe serán protegidos, para ello el Comité contará con un lugar seguro para resguardar toda la información relacionada con cada asunto. La persona que presenta la queja y la persona acusada tendrán derecho a disponer para sí de una copia.

## SANCIONES Y MEDIDAS REPARATORIAS.

En caso de que el informe confirme una situación de hostigamiento/acoso sexual y/o laboral o discriminación también deberá contener las sanciones propuestas. Las experiencias internacionales comprueban que las sanciones disciplinarias son una herramienta eficiente para la lucha por prevenir y erradicar el hostigamiento/acoso sexual y/o laboral y la discriminación. Más allá de lo establecido por la Ley, es recomendable que el Comité establezca un régimen disciplinario que guarde una proporción en las sanciones que correspondan a la gravedad del caso.<sup>4</sup>

Así como también que las sanciones queden documentadas en el expediente laboral de la persona acosadora o hostigadora.

### **Son recomendables las siguientes medidas:**

Realizar un enérgico llamado de atención, puntualizando lo serio y delicado de la conducta y solicitar urgentemente que reciba ayuda profesional.

Transferirlo/a de lugar de trabajo y planear actividades de sensibilización y de capacitación en materia de género y derechos humanos y no discriminación.

Postergar ascensos o asignaciones de nuevas funciones.

Suspender cualquier promoción o reconocimiento.

Despedirle.

Sin embargo, la sanción a la persona acosadora no es suficiente para la erradicación del hostigamiento/ acoso sexual y/o laboral y la discriminación. Es importante implementar medidas preventivas que desalienten su aparición y/o repetición.

### **Objetivos:**

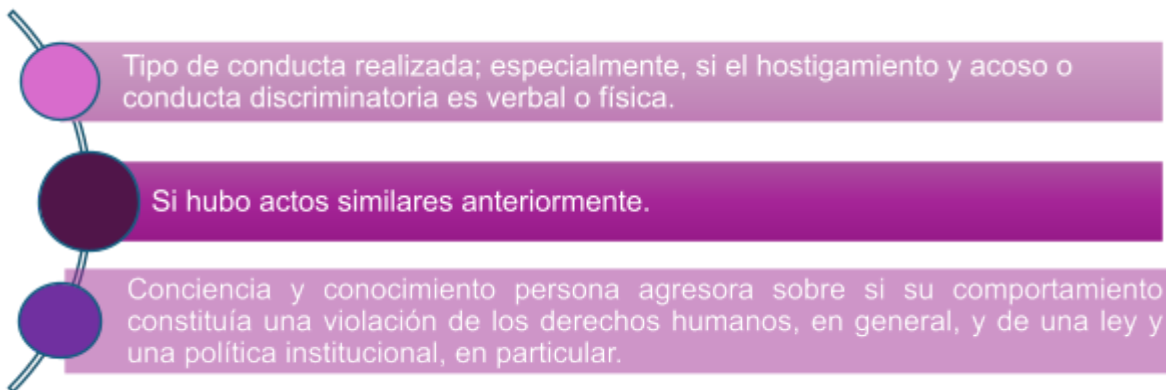
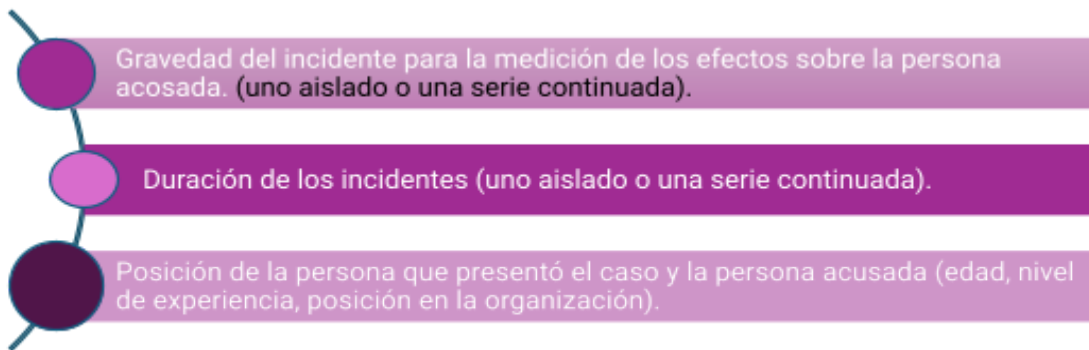
---

<sup>4</sup> Consultar el protocolo de investigaciones internas de CIMA

El primordial objetivo de la organización es detener el hostigamiento/acoso sexual y/o laboral y la discriminación es decir la persona agresora debe detenerse de acosar sexual y laboralmente o de discriminar.

En un segundo lugar es evitar su repetición, por lo que es necesario separar a la persona agresora, transfiriendo su cambio a otra área de trabajo, previamente a conocer la medida disciplinaria o sanción.

En un conjunto de medidas disciplinarias se pueden incluir diversas acciones. Para la adopción de la sanción más adecuada, se recomienda tomar en cuenta una serie de variables y sus combinaciones:



En el momento de definir las acciones a tomar para resolver los casos, es importante reparar las pérdidas sufridas por las personas que se encuentren vulneradas en su persona o dignidad, la recuperación de la dignidad y el respeto dañados es una tarea compleja en la que la organización debe asumir toda la responsabilidad y compromiso.

La confidencialidad debe ser respetada y promovida desde todas las personas colaboradoras y muy especialmente desde aquellos/as de alto rango.

### **Seguimiento y monitoreo.**

Se debe llevar a cabo la sistematización, el seguimiento y monitoreo de los asuntos de hostigamiento/acoso sexual y/o laboral o discriminación de acuerdo con los plazos y las funciones establecidas para la comisión o referente. Se recomienda realizar un análisis periódico (trimestral o semestral) de los mismos, que permita evaluar la prevalencia de este tipo de conductas en la organización y detectar las áreas prioritarias que requieran una atención especial, evaluar las acciones tomadas y recomendar mejoras al procedimiento.

## **ACCIONES TENDIENTES A EVITAR EL HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL.**

- I.** Impulsar, en el marco de los derechos humanos, medidas de prevención que inhiban la discriminación, el hostigamiento y acoso sexual y/o laboral.
- II.** Promover acciones de sensibilización y capacitación para la prevención de la discriminación, hostigamiento y acoso sexual y/o laboral.
- III.** Orientar al personal de la organización, mediante campañas de difusión en el marco de una cultura de la no violencia, la no discriminación y el respeto a los derechos humanos.
- IV.** Diseñar campañas informativas sobre qué es y sus consecuencias de la discriminación, hostigamiento y acoso sexual y/o laboral, para prevenir su comisión, y
- V.** Dar seguimiento a los mecanismos y acciones necesarias para prevenir la incidencia de las conductas antes referidas.

El Comité tendrá a su cargo la realización de acciones tendientes a asesorar y atender a las personas colaboradoras de la organización cuando se presuma la comisión de alguna conducta que pudiera considerarse como discriminatoria, hostigadora, de acoso sexual o laboral.

- I.** Orientar a las víctimas de, hostigamiento, acoso sexual y/o laboral o discriminación sobre los derechos y prerrogativas que la Ley les confiere.
- II.** Sustanciar las quejas o denuncias, reuniendo los medios probatorios pertinentes para emitir el informe correspondiente.
- III.** Diseñar, dictaminar, aprobar, expedir y evaluar los procedimientos, lineamientos y demás mecanismos de intervención para casos de discriminación, hostigamiento y acoso sexual y/o laboral en la organización.
- IV.** Aprobar y aplicar el procedimiento de orientación y atención de casos de discriminación, hostigamiento y acoso sexual y/o laboral y las demás acciones que estime pertinentes para el mejor desarrollo de sus funciones.
- V.** Determinar las medidas de protección durante y después del procedimiento, para evitar las represalias a las personas que presentaron la queja o denuncia.
- VI.** Garantizar la confidencialidad de las quejas.
- VII.** Orientar a las y los denunciantes sobre los posibles procedimientos legales.
- VIII.** Emitir reglas internas de operación de acuerdo con el Protocolo para Prevenir y Atender la Discriminación, el Hostigamiento, el Acoso Sexual y/o Laboral, y
- IX.** Las demás que se requieran para el cumplimiento de su objetivo.

## FUENTES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política de la Ciudad de México.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México.

Ley Federal del Trabajo.

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

La Declaración Universal de Derechos Humanos.

El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Convención para Prevenir y Sancionar el Crimen de Genocidio (1948).

Convenio Número 111 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) Relativo a la Discriminación en Materia de Empleo y Ocupación (1960).

Convención de la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) Relativa a la Lucha contra la Discriminación en la Esfera de la Enseñanza (1962).

Convención Internacional para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (1966).

Convención Internacional sobre la Represión y el Castigo de Apartheid (1973).

Convención Internacional para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1979).

La Declaración Americana sobre Derechos y Deberes del Hombre.

La Convención Americana sobre Derechos Humanos.

El Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (artículo 3o. del Protocolo de San Salvador).

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará, de 1990).