

## Contenido

1. Objetivo del Protocolo de Atención a Quejas de Conductas de Discriminación, Violencia, Acoso y Hostigamiento.....	5
2. Alcance.....	5
3. Definiciones.....	5
4. Normatividad.....	7
5. Roles y Responsabilidades.....	8
6. Procedimiento de operación.....	9
6.1 Presentación y recepción de la queja.....	9
6.2 Recepción de la queja.....	10
6.3 Investigación.....	12
6.4 Dictamen o Recomendación.....	13
6.5 Resolución por parte del Comité de Ética.....	15
6.6 Sanciones.....	16
7. Anexos.....	18
7.1 Formato para Quejas.....	18

## 1. Objetivo del Protocolo de Atención a Quejas de Conductas de Discriminación, Violencia, Acoso y Hostigamiento

- Proporcionar los medios necesarios, a través de los cuales, se pueda denunciar cualquier conducta de discriminación, violencia, acoso y hostigamiento.
- Establecer un proceso para la prevención, atención y en su caso la sanción en actos de discriminación, violencia, acoso y hostigamiento.
- Brindar confidencialidad a las personas que decidan presentar alguna queja.

## 2. Alcance

Los lineamientos establecidos en este documento son aplicables para la atención, seguimiento, y/o soluciones de toda queja de conductas de discriminación, violencia, acoso y hostigamiento. Este documento es aplicable para todo el personal de Global VoIP de México S.A de C.V y personal externo (cliente, proveedor, mayorista, fabricante, etc.)

## 3. Definiciones

Para facilitar la lectura y comprensión del presente manual se enlistan las siguientes definiciones:

<b>Acoso Sexual</b>	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.
<b>Acta Administrativa</b>	La acta administrativa o laboral es un documento de control interno en las empresas que se elabora con la finalidad de señalar, dejar evidencia y/o sancionar hechos en los que el trabajador ha incurrido y que van en contra de la regulación normativa de la empresa como puede ser: la Ley Federal del trabajo, contrato colectivo o individual de trabajo, reglamento interno de trabajo, código de ética, políticas y/o protocolos establecidos.
<b>Comité de Ética: Igualdad Laboral y No Discriminación</b>	Es el órgano encargado de la vigilancia y operación del cumplimiento de lo estipulado en la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación dentro de Globalvoip.

<b>Presunta víctima</b>	Entiéndase como denunciante a la persona que emite la queja o denuncia, sea colaborador(a) o visitante de la empresa
<b>Dictamen</b>	Opinión y juicio que se forma o emite sobre algo.
<b>Discriminación</b>	<p>Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo; También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.</p>
<b>Figura Mediadora</b>	Profesional que facilita el diálogo entre las personas que tienen un conflicto. Es una figura neutra e imparcial que se encarga de ayudar a las partes implicadas en una disputa a resolverla de la mejor forma posible.
<b>Hostigamiento sexual</b>	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.
<b>Violencia</b>	Cualquier acción u omisión que cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, y que se puede presentar tanto en el ámbito privado como en el público
<b>Revictimización</b>	Es la respuesta que da el sistema a una víctima. Esta respuesta hace que la persona reviva la situación traumática y vuelva a asumir su papel de víctima. Esta vez no es sólo víctima de un delito, si no de la incomprensión del sistema.
<b>Violencia</b>	Cualquier acción u omisión que cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, y que se puede presentar tanto en el ámbito privado como en el público

<b>Presunta agresora</b>	<b>persona</b>	Entiéndase como la persona denunciada por la presunta víctima como la fuente de violencia, hostigamiento, discriminación y/o acoso, sea colaborador(a) o visitante de la empresa
------------------------------	----------------	--

## 4. Normatividad

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

Ley Federal del Trabajo Artículo 47.- Son causas de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el patrón: II. Incurrir el trabajador, durante sus labores, en faltas de probidad u honradez, en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratamientos en contra del patrón, sus familiares o del personal directivo o administrativo de la empresa o establecimiento, o en contra de clientes y proveedores del patrón, salvo que medie provocación o que obre en defensa propia; III. Cometer el trabajador contra alguno de sus compañeros, cualquiera de los actos enumerados en la fracción anterior, si como consecuencia de ellos se altera la disciplina del lugar en que se desempeña el trabajo

Ley Federal del Trabajo Artículo 51.- Son causas de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el trabajador: II. Incurrir el patrón, sus familiares o cualquiera de sus representantes, dentro del servicio, en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, amenazas, injurias, hostigamiento y/o acoso sexual, malos tratamientos u otros análogos, en contra del trabajador, cónyuge, padres, hijos o hermanos;

## 5. Roles y Responsabilidades

Roles y responsabilidades				
Actividades	Encargado	Responsable	Consultado	Informado
Presentación de queja	n/a	Presunta víctima	n/a	Comité de Ética
Recepción de Queja vía correo electrónico	n/a	Coordinación de Comunicación y Cultura	n/a	Comité de Ética
Notificación y envío de la queja (oficinas foráneas)		Gestión administrativa y operativa	Presidente (a) del Comité de Ética	Comité de Ética
Notificación de queja (sede)		Coordinación de Comunicación y Cultura		Comité de Ética
Turnar o asignar queja		Presidente (a) del Comité de Ética		Comité de Ética
Entrevista con presunta víctima	Figura mediadora y/o miembro (a) del Comité de Ética asignado (a) al caso	Figura mediadora y/o miembro (a) del Comité de Ética asignado (a) al caso		
Implementación y seguimiento de medidas de protección	Cultura y Talento	Figura mediadora y/o miembro (a) del Comité de Ética asignado (a) al caso		Comité de Ética
Canalización psicológica	Cultura y Talento	Figura mediadora y/o miembro (a) del Comité de Ética asignado (a) al caso		Comité de Ética
Investigación de Queja/Denuncia: entrevista con presunta víctima	Figura mediadora y/o miembro (a) del Comité de Ética asignado (a) al caso	Figura mediadora y/o miembro (a) del Comité de Ética asignado (a) al caso		Comité de Ética

Investigación de queja/denuncia: entrevista con presunta persona agresora	Figura mediadora y/o miembro (a) del Comité de Ética asignado (a) al caso	Figura mediadora y/o miembro (a) del Comité de Ética asignado (a) al caso		Comité de Ética
Informe resultado de investigación	Figura mediadora y/o miembro (a) del Comité de Ética asignado (a) al caso	Figura mediadora y/o miembro (a) del Comité de Ética asignado (a) al caso		Comité de Ética
Definición de sanciones (en caso de aplicar)	n/a	Comité de Ética	Figura Mediadora	Direcciones / responsable de área
Emisión de Dictamen o Resolución	n/a	Comité de Ética	Figura Mediadora	Direcciones / responsable de área
Aplicación de sanciones	Cultura y Talento/responsable de área	Comité de Ética	Figura Mediadora	Direcciones / responsable de área

## 6. Procedimiento de operación

### 6.1 Presentación y recepción de la queja

La queja podrá interponerse mediante el llenado del Formato de Queja adjunto en el anexo 7.1. La persona que denuncia deberá describir con claridad y especificando los hechos y motivos:

- I. Verbal. Comunica los hechos de manera inmediata a cualquier integrante del Comité de Ética y/o Figura Mediadora, dejando constancia en el formato respectivo.
- II. Escrita. Podrá presentarse por escrito y enviarse al correo del Comité de Ética ([denuncia@gbvoip.com](mailto:denuncia@gbvoip.com)) o a través del buzón físico y digital, mediante el formato predeterminado adjunto en el anexo 7.1 de este procedimiento o bien mediante escrito libre en el que deberán referirse con claridad, especificidad y frecuencia, los hechos y motivos de la queja. Los buzones se revisarán periódicamente.

## 6.2 Recepción de la queja

Cualquier miembro del Comité de Ética podrá dar primer seguimiento a la recepción de la queja. Sin embargo, la persona que tendrá prioridad para esta actividad será la Figura Mediadora.

### Vía correo electrónico

La Presidencia del Comité de Ética será la persona encargada de turnar la queja recibida a través del correo a la Figura Mediadora y/o a cualquier miembro del Comité de Ética para su seguimiento.

### Buzón Físico

Para las sucursales, el puesto de Gestión Administrativa y Operativa será la persona encargada de notificar si hubiera una queja en el buzón físico, y posteriormente enviarla a la Presidencia del Comité de Ética en un sobre sellado.

Para la sede, el puesto de Coordinación de Comunicación y Cultura será la persona encargada de notificar si hubiera una queja en el buzón físico, y posteriormente enviarla a la Presidencia del Comité de Ética en un sobre sellado.

### Buzón digital

El puesto de Coordinación de Comunicación y Cultura será la persona encargada de notificar si hubiera una queja en el buzón digital a la Presidencia del Comité de Ética.

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

6.2.1 Para la atención de casos de discriminación, violencia, acoso y hostigamiento en el centro de trabajo, la Figura Mediadora y/o cualquier miembro del Comité de

Ética asignado (a) al caso deberá comunicar a la presunta víctima la existencia de distintas vías para la solución del caso:

1. Centro de Trabajo, a través del Protocolo de Atención a Quejas de conductas de discriminación, violencia, acoso y hostigamiento
2. PROFEDET.
3. Centros de Conciliación.
4. Juzgados Laborales

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

6.2.2 La Figura Mediadora y/o cualquier miembro del Comité de Ética asignado (a) al caso deberá de generar un ambiente de confianza informando a la presunta víctima el apoyo institucional, la confidencialidad del caso, el acceso a medidas de protección y el acompañamiento en el proceso.

6.2.3 Las medidas de protección son aquellas que tienen como fin evitar daños de difícil o imposible reparación en la presunta víctima.

Las medidas de protección se podrán aplicar en cualquier momento del procedimiento, a petición de la presunta víctima, a través del área de Cultura y Talento y en conjunto con la Figura Mediadora y/o miembro del Comité de Ética que lleva el caso, con la finalidad de garantizar su protección en el centro de trabajo, documentándolo según el anexo 7.2.

Las siguientes medidas de protección se podrán aplicar con el fin de proteger a la presunta víctima, atendiendo a los méritos de la denuncia y con el fin de propiciar un ambiente laboral apropiado en el centro de trabajo.

- a. Acciones de sensibilización a un área en particular.
- b. Reubicación física o cambio de área de la presunta víctima o de la presunta persona agresora.
- c. Cambio de horario de cualquiera de las personas involucradas, con la finalidad de brindar seguridad y confianza en el ambiente.



- d. Autorización para realizar funciones fuera del centro de trabajo.
- e. Otras medidas que a consideración del Comité de Ética coadyuven para la protección de la presunta víctima y del ambiente laboral.

6.2.4 La Figura Mediadora y/o cualquier miembro del Comité de Ética asignado (a) al caso aplica la entrevista en el anexo 7.3, escucha la narración de los hechos, analiza el tipo de queja (discriminación, violencia, acoso y hostigamiento) y apoya a la presunta víctima para la declaración de los hechos por escrito en el formato correspondiente.

6.2.5 Si la presunta víctima así lo deseara, la Figura Mediadora y/o miembro del Comité de Ética asignado (a) al caso la canalizará para recibir atención psicológica a través de la institución de seguridad social convenios de atención con los que el centro de trabajo cuenta. Si la presunta víctima presentara daño físico lo anterior será de carácter obligatorio.

6.2.6 La Figura Mediadora y/o miembro del Comité de Ética asignado (a) al caso informará a la presunta víctima sobre el proceso de investigación y atención a su caso. Posteriormente, la Figura Mediadora y/o miembro del Comité de Ética asignado (a) al caso pedirá una sesión al Comité de Ética para presentar la queja e iniciar la investigación.

### *6.3 Investigación*

La investigación es confidencial, da seguimiento al caso y debe ser realizada en un plazo no mayor a **10 días hábiles** en los que se soliciten pruebas en igualdad de oportunidades para ambas partes.

- 6.3.1 El Comité de Ética sesionará para revisar la queja y conocer el caso.
- 6.3.2 Posteriormente la Figura Mediadora y/o miembro del Comité de Ética asignado (a) al caso que se encargó de la recepción de queja citará a la presunta persona agresora a través de un citatorio como se muestra en el anexo 7.6

- 6.3.3 Una vez que la presunta persona agresora reciba el citatorio, deberá de acudir a la cita en fecha, lugar y hora correspondiente. Por ningún motivo se deberá de exponer a la presunta víctima a este citatorio, evitando la confrontación de las partes y revictimización.
- 6.3.4 La Figura Mediadora y/o miembro del Comité de Ética asignado (a) al caso realiza una entrevista a la presunta persona agresora sobre las condiciones del ambiente laboral y las dinámicas organizacionales anexo 7.4. También se le comunica que existe un procedimiento de investigación en el Centro de Trabajo en donde está involucrado (a).
- 6.3.5 La presunta persona agresora declara su narrativa de los hechos.
- 6.3.6 La Figura Mediadora y/o miembro del Comité de Ética asignado (a) al caso informará a la presunta persona agresora sobre el proceso de investigación y atención al caso que lo/la involucra.
- 6.3.7 Posteriormente la Figura Mediadora y/o miembro del Comité de Ética asignado (a) al caso pedirá una sesión al Comité de Ética en donde rendirá un informe por escrito señalando el resultado de la investigación realizada, dentro de hasta 5 días hábiles después de haber entrevistado a la presunta persona agresora anexo 7.7. Dicho informe será examinado por el Comité de Ética a efecto de proceder a emitir el dictamen o recomendación según corresponda.
- 6.3.8 Si el Comité de Ética llegara a necesitar más información, la Figura Mediadora y/o miembro del Comité de Ética asignado (a) al caso deberá solicitar el testimonio de testigos según el anexo 7.5 del área correspondiente y con base en esto, analizar los hallazgos como resultado de estas entrevistas y volver al punto (6.3.1 de estos pasos).

#### *6.4 Dictamen o Recomendación*

Después del informe de investigación, el Comité de Ética evaluará los elementos, para lo cual deberá emitir un dictamen que podrá ser en los siguientes sentidos:

1. La queja no es procedente; esto se da cuando la queja es emitida de manera anónima y no presenta evidencias de ningún tipo; se archiva y se genera un antecedente.
2. Hubo violencia, discriminación, acoso, hostigamiento;

Si hubo violencia, discriminación, acoso, hostigamiento, se deberán de considerar los factores y el grado de severidad de la (s) conducta (s). Al menos 1 factor acompañado de cualquier nivel de severidad, cualquiera que este fuera, será reconocido como violencia, discriminación, acoso, hostigamiento.

6.4.1 Los factores para determinar el acoso, hostigamiento, violencia y/o discriminación:

1. Si es la primera vez de una queja igual o similar
2. Si se presenta más de 1 manifestación de la violencia, acoso, hostigamiento o discriminación. Ejemplo: verbal + física + sexual; solo verbal; verbal + no verbal, etc.
3. Se examina la relación jerárquica para determinar si la persona que presuntamente cometió la irregularidad abusó de su poder jerárquico.
4. Si la presunta víctima presenta algún tipo de secuelas por daño físico o alteraciones psicológicas a partir del evento (ataques de pánico, ansiedad, depresión, alteraciones del sueño, etc.)

6.4.2 Deberá establecerse a su vez, el nivel de severidad de la conducta de violencia, discriminación, acoso, hostigamiento, de acuerdo a lo siguiente:

1. Leve: Verbal, chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual o discriminatorio;
2. Moderado: No verbal, sin contacto físico, miradas, gestos lascivos, muecas, bromas hirientes, ignorar, ley del hielo, referencias hirientes de discriminación
3. Medio fuerte verbal: Llamadas telefónicas y/o cartas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales, humillaciones públicas o privadas, amenazar o intimidar, palabras altisonantes para lacerar y/o ofender;

4. Fuerte, con contacto físico: Manoseos, sujetar o acorralar, golpear, destruir artículos personales;
5. Muy fuerte: Presiones tanto físicas como psicológicas para tener contactos íntimos, encerrar, aislar, amenazar con muerte.

6.4.3 La combinación de los factores y el nivel de severidad de la conducta podrán determinarse a través de la siguiente guía, la cual no es limitativa ya que cada caso deberá ser analizado por sus particularidades entre factores y nivel de severidad:

	Leve	Moderado	Medio fuerte verbal	Fuerte	Muy fuerte
1 factor					
2 factores					
3 factores					
4 factores					

### 6.5 Resolución por parte del Comité de Ética

Si el resultado dictamina que existió la conducta de discriminación, acoso, hostigamiento, se deberá de emitir un dictamen o informe de acuerdo a lo señalado en anexo 7.7, en donde se determine la severidad de la conducta y las sanciones a aplicar al agresor (a).

Para los casos en los que se presuma que la persona denunciante se condujo con dolo por una queja falsa o aportar información o pruebas falsas, deberá aplicarse la sanción correspondiente a Moderada + 3 factores.

## 6.6 Sanciones

De acuerdo al dictamen se tomarán las medidas necesarias y correspondientes al caso. Todo el proceso deberá ser documentado y archivado, exista o no sanción.

En caso de que una persona sea acusado (a) de emitir cualquier forma de acoso, violencia u hostigamiento de cualquier tipo, se aplicarán la siguientes sanciones:

- **Leve + 1 y/o 2 factores**

Si el nivel de severidad de la conducta es leve, con 1 y/o 2 factores identificados, se emitirá un acta administrativa y se le brindará a la persona de manera obligatoria y cursos de sensibilización.

Asimismo, se dará seguimiento mensual en un periodo de 3 meses con la víctima para corroborar que el comportamiento del agresor (a) ha cambiado y/o mejorado. Anexo 7.8

- **Moderado + 1 y/o 2 factores**

Si el nivel de severidad de la conducta es moderado, con 1 y/o 2 factores identificados, se emitirá un acta administrativa y se le brindará a la persona de manera obligatoria y cursos de sensibilización. Además, la persona no tendrá consideración dentro de los próximos 6 meses en ascensos y promociones dentro de la organización.

Asimismo, se dará seguimiento mensual en un periodo de 3 meses con la víctima para corroborar que el comportamiento del agresor (a) ha cambiado y/o mejorado. Anexo 7.8

- **Moderado + 3 factores**

Si el nivel de severidad de la conducta es moderado, con 1 y/o 3 factores identificados, se emitirá un acta administrativa y se le brindará a la persona de manera obligatoria y cursos de sensibilización. Además, la persona no tendrá consideración dentro de los próximos 6 meses en ascensos y promociones dentro de la organización.

Asimismo, se dará seguimiento mensual en un periodo de 3 meses con la víctima para corroborar que el comportamiento del agresor (a) ha cambiado y/o mejorado. Anexo 7.8

- **Medio fuerte verbal + 2 y/o 3 factores**

Si el nivel de severidad es medio fuerte verbal, con 2 factores, la persona será acreedor (a) de una amonestación vía acta administrativa ultimátum con la consecuencia última si continuara con el mismo comportamiento. Además, la persona no tendrá consideración dentro de los próximos 12 meses en ascensos y promociones dentro de la organización. la persona de manera obligatoria, cursos de sensibilización y canalización psicológica.

Asimismo, se dará seguimiento mensual en un periodo de 3 meses con la víctima para corroborar que el comportamiento del agresor (a) ha cambiado y/o mejorado. Anexo 7.8

- **Fuerte + 3 factores:** La persona será dada de baja de la empresa
- **Muy fuerte + 3 factores:** La persona será dada de baja de la empresa
- **Medio fuerte verbal + 4 factores:** La persona será dada de baja de la empresa
- **Fuerte + 4 factores:** La persona será dada de baja de la empresa
- **Muy fuerte + 4 factores:** La persona será dada de baja de la empresa

El dictamen deberá de ser comunicado a la Alta Dirección, así como al/la responsable de área de ambas partes.

El equipo de Cultura y Talento, en conjunto con el/la responsable de área de ambas partes, será encargado de la implementación de las sanciones.

# Protocolo de Atención a Quejas de Conductas de Discriminación, Violencia, Acoso y Hostigamiento

Fecha de emisión/Última actualización:  
22 de agosto de 2022/ 31 de agosto de 2022

## 7. Anexos

### 7.1 Formato para Quejas



#### FORMATO PARA QUEJAS

FOLIO: No. de control interno

Fecha de elaboración: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
Día Mes Año

Para validar su queja y/o sugerencia deberá registrar algún dato que nos permita localizarlo y darle respuesta, esta información es de carácter **CONFIDENCIAL**.

Nombre: \_\_\_\_\_ Número de contacto: \_\_\_\_\_  
Jefe inmediato \_\_\_\_\_

<b>Departamentos de trabajo</b>	1 Administración <del>10</del>	2 Calidad	3 Comercial	4 Contraloría	5 Contratos de Servicio	6 Desarrollo de Negocio	7 Dirección	8 Finanzas	9 Generación de demanda	10 Ingeniería – Infraestructura	11 Ingeniería – Políticas y procesos	12 Innovación y Desarrollo	13 Políticas y procesos	14 Proyectos
---------------------------------	-----------------------------------	-----------	-------------	---------------	-------------------------	-------------------------	-------------	------------	-------------------------	---------------------------------	--------------------------------------	----------------------------	-------------------------	--------------

Escriba el Nombre/es de la persona (s) a reportar, así como el número de departamento al que pertenece:

Nombre: \_\_\_\_\_ Departamento al que pertenece \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Departamento al que pertenece \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Departamento al que pertenece \_\_\_\_\_

Fecha en que ocurrieron los hechos: ____/____/____ Día Mes Año		Frecuencia: UNA VEZ SISTEMÁTICAMENTE				
<b>Marque con una X si fue Víctima de alguno de los siguientes Factores de riesgo psicosocial y el tipo de violencia a que fue sometido.</b>						
Factor de riesgo psicosocial	Tipo de Violencia					
	SI	NO	VERBAL	NO VERBAL	FÍSICA	SEXUAL
Fue víctima de una actitud agresiva y/o impositiva						
Fue víctima de Mal trabajo en equipo y comunicación deficiente (omisiones buscando perjuicio, <del>exclusión</del> , ley del hielo, etc.)						
Fue víctima de acoso psicológico, tales como: descrédito, humillaciones, marginación, indiferencia, de carácter sexual.						
Fue víctima de Hostigamiento						
Fue víctima de Malos tratos: tales como insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones						
Otro (Describalo):						
				Observaciones		
		SI	NO	Etnicidad		
				Color de piel		
				Cultura		
				Sexo		
				Preferencias sexuales		
				Edad		
				Discapacidades		



<b>Discriminación</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Condición social	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Condición económica	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Salud	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Religión	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Apariencia Física	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Características genéticas	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estado civil	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Condición migratoria	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Situación familiar	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Otro motivo	

Describe su:

<b>Declaración de los hechos</b>



<b>Declaración de los hechos</b>
----------------------------------





ATENTAMENTE

RECIBIDO POR

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

**Esta sección será llenada por el personal correspondiente.**

Respuesta:

**7.2 FORMATO DE REQUISICIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN**

Marque con una X el tipo de medida de protección que desea sea aplicado			
Medida de protección			Observaciones/descripciones
	SI	NO	
Acciones de sensibilización			
Reubicación física o cambio de área de la presunta víctima o de la presunta persona agresora.			
Cambio de horario de cualquiera de las personas involucradas, con la finalidad de brindar seguridad y confianza en el ambiente.			
Autorización para realizar funciones fuera del centro de trabajo			
Otras medidas a considerar por el Comité de Ética			

Fecha:	
Nombre y firma la persona solicitante:	
Nombre y firma de persona asignada al caso:	
Nombre y firma personal de Cultura y Talento:	

### 7.3 Formato de guía de entrevista a presunta víctima

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

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

#### I. Entrevista a la presunta víctima

##### ANTES DE LA ENTREVISTA

- Asegurarse de llevar a cabo la entrevista en un lugar tranquilo y neutral

para estimular una conversación honesta y confiable.

- Hacerle saber a la persona que en todo momento se cuidará la confidencialidad.

##### DURANTE LA ENTREVISTA

- Hacer sentir segura a la persona, con una escucha respetuosa sin

emitir juicios de valor sobre los supuestos hechos, así como refrendarle la confidencialidad del procedimiento.

- Hacerle saber que el centro de trabajo está comprometido con la prevención y erradicación de los casos de violencia laboral.

- Ayudarle a reconstruir los hechos en forma cronológica.

- Utilizar preguntas claves que permitan recoger la información necesaria para diagnosticar el estado de la situación y proponer soluciones o medidas.

Ejemplos de preguntas:

1. ¿Quién o quiénes ejercieron los actos de acoso u hostigamiento sexual o laboral?

2. ¿Qué actos, omisiones o conductas se cometieron?

3. ¿Recuerda frases exactas que haya expresado la persona acusada?

4. ¿Cuándo sucedió?

5. ¿Dónde sucedió o sucedieron los actos y/u omisiones?

6. ¿Hubo personas testigas? ¿Quiénes son?

7. ¿Cómo describiría la relación que tienen las/los testigos con la persona acusada?

8. ¿Ha ocurrido anteriormente? ¿Ha sido de manera reiterada?
9. ¿Le ha comunicado esta situación a alguna otra persona?
10. ¿De qué manera le ha afectado?
11. ¿Los hechos ocurridos han incidido en su ámbito laboral de manera directa? (sobrecargas de trabajo, humillaciones, tratos indignos, negación de prestaciones, entre otros)

12. ¿Le preocupa de alguna manera tener esta entrevista? ¿Cree que hablarlo puede traerle problemas?

#### DESPUÉS DE LA ENTREVISTA

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

#### 7.4 Formato de guía de entrevista a presunta persona agresora

##### ANTES DE LA ENTREVISTA

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

##### DURANTE LA ENTREVISTA

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

##### DESPUÉS DE LA ENTREVISTA

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

### 7.5 Formato de guía de entrevista a testigos (as)

Se considera testigo:

- (1) alguien que pudo haber escuchado o visto algo acerca del supuesto caso que se denuncia;
- (2) alguien que pueda describir con propiedad la relación entre la persona que presenta el caso y la acusada;
- (3) alguien que haya sido mencionada(o) en el resto de las entrevistas, incluyendo personas que hayan sido hostigadas o acosadas por la misma persona que se denuncia.

En el desarrollo de esta entrevista se deberá cuidar en todo momento la confidencialidad de las partes, evitando compartir información innecesaria para la obtención de información en el marco del procedimiento.

#### ANTES DE LA ENTREVISTA

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

#### DURANTE LA ENTREVISTA

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

#### DESPUÉS DE LA ENTREVISTA

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

## 7.6 Guía de citatorio a presunta persona agresora

Nombre de la presunta persona agresora

PRESENTE.-

El objetivo de este citatorio es solicitar de manera más atenta que se presente en (dirección, sala, etc.) el día (dd/mm/aa) a las (hora) por el siguiente motivo:

Se ha presentado una queja que lo (a) involucra directamente

Durante la sesión, se tomará parte de los hechos y se indicará los procedimientos consecuentes. Le recordamos que esta cita es de carácter prioritario, por lo que le pedimos evitar faltar o mover la fecha.

Sin más por el momento y agradeciendo su atención, le esperamos en el lugar y fecha citada.

Atentamente,

Nombre y firma de la persona encargada del caso  
Miembro (a) del Comité de Ética

## 7.7 Formato de informe de resultado de investigación

### 1. Identificación de presunta víctima

Nombre	
Puesto	
Departamento	
Tipo de suceso que reporta(acoso, violencia, hostigamiento, discriminación)	
Fecha de la queja	

### 2. Identificación de presunto agresor

Nombre	
Puesto	
Departamento	
Tipo de suceso que reporta(acoso, violencia, hostigamiento, discriminación)	
Fecha de la queja	



3. Descripción de los hechos de ambas partes

4. Descripción de los hechos según testigos (si aplica)

5. Factores de determinación y nivel de severidad

Factores		
1. Primera vez o antecedentes	Primera vez	Existen antecedentes

<p>2. Se presenta más de 1 manifestación de la violencia, acoso, hostigamiento o discriminación. Ejemplo: verbal + física + sexual; solo verbal; verbal + no verbal, etc.</p>	<p>Solo 1. Especificar:</p>	<p>Más de 1. Especificar:</p>
<p>3. La presunta persona agresora tiene un nivel jerárquico mayor a la presunta víctima</p>	<p>Si. Especificar:</p>	<p>No. Especificar:</p>
<p>4. La presunta víctima presenta algún tipo de secuelas por la conducta denunciada</p>	<p>Si. Especificar:</p>	<p>No. Especificar:</p>
<b>Nivel de severidad</b>		
<p>Leve: Verbal, chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual o discriminatorio</p>	<p>Si. Especificar:</p>	<p>No. Especificar:</p>
<p>Moderado: No verbal, sin contacto físico, miradas, gestos lascivos, muecas, bromas hirientes, ignorar, ley del hielo, referencias hirientes de discriminación</p>	<p>Si. Especificar:</p>	<p>No. Especificar:</p>

**Protocolo de Atención a Quejas de Conductas de Discriminación, Violencia, Acoso y Hostigamiento**

Fecha de emisión/Última actualización:  
22 de agosto de 2022/ 31 de agosto de 2022

<p>Medio fuerte verbal: Llamadas telefónicas y/o cartas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales, humillaciones públicas o privadas, amenazar o intimidar, palabras altisonantes para lacerar y/o ofender</p>	<p>Si. Especificar:</p>	<p>No. Especificar:</p>
<p>Fuerte, con contacto físico: Manoseos, sujetar o acorralar, golpear, destruir artículos personales</p>	<p>Si. Especificar:</p>	<p>No. Especificar:</p>
<p>Muy fuerte: Presiones tanto físicas como psicológicas para tener contactos íntimos, encerrar, aislar, amenazar con muerte.</p>	<p>Si. Especificar:</p>	<p>No. Especificar:</p>

6.Dictamen y sanciones

---

Se emite este informe el día XX del mes XX del año XX para los efectos que tenga lugar.

Firma de la Presidencia del Comité de Ética:

Firma de la Secretaría del Comité de Ética:

Firma de Figura Mediadora:

Firma de integrantes del Comité:

Firma Dirección General:

### 7.8 Formato de seguimiento de modificación de conducta

Nombre de la víctima	
Puesto	
Fecha de seguimiento	
1. ¿La persona ha modificado su conducta para bien o para mal?	2. ¿De qué forma?
3. Emociones asociadas	4. Seguimiento a secuelas
5. ¿Tu funcionamiento laboral se ha mantenido, ha incrementado o ha decrecido desde la queja? ¿Cómo?	
Observaciones y recomendaciones	