

**Protocolo para
la atención de casos de
hostigamiento, discriminación
o acoso sexual o laboral**



Acuerdo por el que se emite el **Protocolo para la atención de casos de hostigamiento, discriminación o acoso sexual o laboral** de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social.

Alvaro Velarca Hernández, Secretario General de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 del Estatuto de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social, y 3º. numeral 30 del Reglamento de la Secretaría General, he tenido a bien expedir el siguiente:

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE
HOSTIGAMIENTO, DISCRIMINACIÓN O ACOSO
SEXUAL O LABORAL**

**Protocolo para
la atención de casos de
hostigamiento, discriminación
o acoso sexual o laboral**

CONTENIDO

7	Justificación
8	Aplicación
9	Objetivos
9	<i>Objetivos específicos</i>
9	Marco normativo
13	Principios
14	Definiciones
21	Sobre la Comisión de Atención, Seguimiento y Vigilancia
23	<i>Funciones de la Presidencia</i>
23	<i>Funciones de la Secretaría Ejecutiva</i>
24	<i>Funciones de las y los Vocales</i>
24	Mecanismo de prevención, detección y diagnóstico, atención y seguimiento
24	<i>Prevención</i>
26	<i>Detección y diagnóstico</i>
26	<i>Atención y seguimiento</i>
27	<i>Presentación de quejas y denuncias</i>
32	Medidas de protección y de modificación de conducta
32	<i>Medidas de protección</i>
33	<i>Medidas para la modificación de conducta</i>
35	Incorporación del enfoque de derechos humanos en las prácticas institucionales
36	TRANSITORIOS
37	Referencias
39	ANEXOS
39	<i>Anexo 1. Cuestionario de hostigamiento sexual laboral (Hosel)</i>
42	<i>Anexo 2. Escala Cisneros (valoración del mobbing)</i>
46	<i>Anexo 3. Guía de entrevistas para casos de hostigamiento, discriminación y acoso sexual o laboral</i>
59	<i>Anexo 4. Formato para la presentación de queja de violencia laboral, discriminación, hostigamiento y acoso sexual o laboral</i>
51	<i>Anexo 5. Registro y seguimiento</i>

1. JUSTIFICACIÓN

La Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), fundada en 1942, es un organismo internacional, técnico, especializado y sin fines de lucro, de carácter permanente, integrado por órganos gubernamentales, instituciones y otras entidades de América, que norman, administran, gestionan, supervisan, estudian o investigan uno o más aspectos de la seguridad social.

Está integrada por 83 miembros de 35 países y territorios de América, entre los que figuran instituciones titulares, asociadas, adherentes y vinculadas por país, todas ellas con tareas relacionadas con la protección y seguridad social en las áreas de normatividad, administración, gestión, supervisión, estudios e investigación.

La CISS tiene las siguientes finalidades:

- Contribuir y cooperar con el desarrollo de la seguridad social en América.
- Formular declaraciones y recomendaciones en materia de seguridad social, y promover su difusión.
- Impulsar la cooperación e intercambio de experiencias entre las instituciones de seguridad social y con organizaciones afines.
- Fomentar y orientar la capacitación y formación profesional de los recursos humanos al servicio de la seguridad social.
- Investigar, recopilar y difundir los avances y estudios de los sistemas de seguridad social.

La CISS impulsa la creación de espacios de reflexión, investigación, diálogo e intercambio internacional para el bienestar, y la construcción colectiva de programas y propuestas de política pública para garantizar el derecho a la seguridad social.

Como tal, la CISS promueve la búsqueda de espacios comunes entre su membresía, para la promoción de políticas públicas incluyentes, en pro del bienestar de la gente.

La CISS, en cumplimiento de tratados y convenios internacionales, procura la adopción de políticas y medidas administrativas necesarias para prevenir, sancionar y erradicar toda forma de violencias en el ámbito institucional, sus trabajadores, trabajadoras y entornos familiares. A su vez,

busca adoptar las medidas necesarias que erradiquen toda forma de discriminación, incluyendo aquellas que se manifiestan en el ámbito laboral, a fin de asegurar condiciones de igualdad entre las y los integrantes de la institución.

Para aportar a estos objetivos, se presenta este protocolo como instrumento de apoyo para el personal de la CISS para prevenir y erradicar toda forma de discriminación y violencia en el ámbito laboral.

2. APLICACIÓN

El presente Protocolo es un instrumento, generado desde la Secretaría General, de apoyo para el personal de la CISS y establece las bases de actuación para la implementación uniforme, homogénea y efectiva de los procedimientos para prevenir y atender el hostigamiento, la discriminación y el acoso sexual o laboral, así como la inclusión del enfoque de derechos humanos en las prácticas institucionales en la CISS.

El presente protocolo tiene por alcance a la CISS y los vínculos laborales derivados, además de las acciones derivadas del ejercicio de trabajo dentro de la Conferencia.

El Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que la violencia laboral y el acoso abarca aquellos casos que: "ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo". Por lo anterior, en el marco del Protocolo se incluyen aquellas situaciones de violencia laboral en las que la persona activa (presunta agresora) no necesariamente tiene un vínculo laboral directo con la CISS, por ejemplo, proveedores, contratistas o clientes.

Con el fin de garantizar la seriedad y la eficacia del protocolo, las resoluciones y medidas originadas en su marco, serán de naturaleza obligatoria para la CISS.

A efecto de asegurar la obligatoriedad, se deberán prever las acciones necesarias para la correcta aplicación de las resoluciones y medidas tomadas por la Comisión de Atención, Seguimiento y Vigilancia.

3. OBJETIVOS

El presente protocolo tiene como objetivo prevenir la violencia laboral, la discriminación, el hostigamiento y el acoso sexual o laboral en el lugar de trabajo para promover la salud física, mental y social, que propicie entornos organizacionales libres de violencia, favorables al bienestar emocional y al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer medidas específicas para prevenir conductas de violencia laboral, discriminación, hostigamiento y acoso sexual o laboral en la institución.
- Definir mecanismos de actuación para orientar y, en su caso, brindar acompañamiento ante las autoridades competentes, a la presunta víctima de discriminación, violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual, a fin de garantizar la no revictimización y el acceso a la justicia.
- Atender, informar y orientar a personas que sean víctimas de discriminación, violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual.
- Señalar las vías e instancias competentes al interior de la institución para procesar las denuncias.
- Contribuir a la inclusión del enfoque de derechos humanos en las prácticas institucionales.
- Promover una cultura de igualdad y no discriminación, de respeto mediante acciones encaminadas a prevenir la violencia laboral.
- Difundir información para la prevención de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual en el ámbito laboral.

4. MARCO NORMATIVO

La preocupación por los efectos de los distintos tipos de violencia y discriminación, en particular, del ámbito laboral; ha cobrado mayor interés para la sociedad en general y ha sido expresada en el seno de los acuerdos de múltiples organismos internacionales.

A continuación, se presenta un resumen de los instrumentos normativos internacionales más relevantes que abordan esta problemática.

- C111 - Convenio sobre la Discriminación (empleo y ocupación, núm. 111) OIT, de 1958¹. Señala la obligación de formular y llevar a cabo una política que promueva, por métodos adecuados, las condiciones y la práctica de la igualdad de oportunidades y de trato en materia de empleo y ocupación, con objeto de eliminar cualquier discriminación a este respecto.
- C155 – Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores y Medio Ambiente de Trabajo – OIT, de 1981². Señala la obligación de poner en práctica una política en materia de seguridad y salud para las personas trabajadoras y medio ambiente en el trabajo.
- C190 – Convenio sobre la Violencia y el Acoso – OIT, de 2019³. Promueve el respeto y el aseguramiento del disfrute del derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso.
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer – CEDAW, por sus siglas en inglés, de 1979⁴. Prohíbe cualquier discriminación hacia la mujer y recomienda la adopción de medidas especiales para acelerar la igualdad y contrarrestar la exclusión que históricamente ha vivido.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer - Belém do Pará, de 1994⁵. Es el primer documento en el que se define la violencia contra la mujer como toda conducta basada en el género (de la mujer) que cause daño, sufrimiento físico, sexual o psicológico o la muerte, sin importar el ámbito de ocurrencia. La violencia contra la mujer incluye, entre otras conductas, el hostigamiento y el acoso sexual.
- Declaración y Plataforma de Acción de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer - Beijing, de 1995. Señala que cualquier manifestación de la violencia, en cualquier ámbito de ocurrencia, infunde miedo e inseguridad a las mujeres y

constituye un obstáculo para el logro de la igualdad, el desarrollo y la paz.⁶

Adicionalmente, se tienen estos otros instrumentos normativos como fundamento:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) (Diario Oficial de la Federación -DOF 9 de octubre de 1946).
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica, DOF 7 de mayo de 1981).
- Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Protocolo de San Salvador, DOF 1 de septiembre de 1998).
- Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad. (DOF 12 de marzo de 2001).
- Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y Formas Conexas de Intolerancia. (DOF 20 de febrero de 2020).

- Convención Interamericana contra toda Forma de Discriminación e Intolerancia. Firmado por México el 12 de noviembre de 2018, ratificado el 19 de noviembre de 2019.⁷
- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (CERD). (DOF 13 de junio de 1975).
- Convenio 100 de la OIT en materia de Igualdad de Remuneración entre la Mano de Obra Masculina y Femenina por un Trabajo de igual Valor y su Recomendación (núm. 90) sobre Igualdad de Remuneración.⁸
- Convenio 105 de la OIT, sobre la Abolición del Trabajo Forzoso⁹.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (DOF 2 de mayo de 2008).
- Normas de conducta de la administración pública internacional. Naciones Unidas.¹⁰
- Ley Federal del Trabajo.
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, que establece *los requisitos para que los centros de trabajo públicos, privados y sociales, de cualquier actividad y tamaño, in-*

¹ Ratificado por México el 11 de septiembre de 1961. cfr., https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/?p=NORMLEXPUB:11200:0::NO::P11200_COUNTRY_ID:102764 (Consultada el 14 de septiembre de 2022).

² Ratificado por México el 1 de febrero de 1984. cfr. https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/?p=NORMLEXPUB:11200:0::NO::P11200_COUNTRY_ID:102764 (Consultada el 14 de septiembre de 2022).

³ Ratificado por México el 6 de julio de 2022 y que entrará en vigor para México el 6 de julio de 2023.

⁴ México la firmó en 1980 y la ratificó el 23 de marzo de 1981 (cfr. www.scnj.gob.mx/igualdad-de-genero/cedaw, consultada el 14 de septiembre de 2022). Fue publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 12 de mayo de 1981 (cfr. <http://www.internet2.scnj.gob.mx/red/constitucion/TI.html> consultada el 14 de septiembre de 2022).

⁵ México la suscribió en 1995 y la ratificó en 1998 (cfr. México la firmó en 1980 y la ratificó el 23 de marzo de 1981 (cfr. http://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/comision/internacional/1_13.%20Convencion%20de%20Belem%20do%20Para.pdf Consultada el 14 de septiembre de 2022) Fue publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 19 de enero de 1999. cfr. <http://www.internet2.scnj.gob.mx/red/constitucion/TI.html> (Consultada el 14 de septiembre de 2022).

⁶ Se trata de un instrumento declarativo y no convencional, porque lo que no requiere ratificación. Para más información sobre esta Declaración cfr. <https://www.unwomen.org/es/how-we-work/intergovernmental-support/world-conferences-on-women> (Consultada el 14 de setiembre de 2022).

⁷ cfr. https://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_A-69_discriminacion_intolerancia_firmas.asp (consultada el 14 de septiembre de 2022).

⁸ Ratificado por México el 23 de agosto de 1952 cfr. https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/?p=NORMLEXPUB:11200:0::NO::P11200_COUNTRY_ID:102764 (Consultada el 14 de septiembre de 2022).

⁹ Ratificado por México el 01 de junio de 1959. cfr. https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/?p=NORMLEXPUB:11200:0::NO::P11200_COUNTRY_ID:102764 (Consultada el 14 de septiembre de 2022).

¹⁰ <https://icsc.un.org/Resources/General/Publications/standardsS.pdf> (Consultada el 14 de septiembre del 2022).

tegren, implementen y ejecuten dentro de sus procesos de gestión y de recursos humanos, prácticas para la igualdad laboral y no discriminación que favorezcan el desarrollo integral de las y los trabajadores¹¹.

- Acuerdo entre los Estados Unidos Mexicanos y la Conferencia Interamericana de Seguridad Social, relativo al Establecimiento de la Sede de la Conferencia en México.
- Estatuto de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social.
- Reglamento en Materia de Administración de Recursos Humanos para los Órganos de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social.
- Reglamento de la Secretaría General de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social.

5. PRINCIPIOS

Este protocolo actúa bajo los principios de la CISS, que son:

- Tolerancia cero a conductas de violencia laboral, discriminación, hostigamiento y acoso sexual;
- Perspectiva de género;
- Acceso a la justicia;
- Pro-persona;
- Confidencialidad;
- Presunción de inocencia;
- Respeto, protección y garantía de la dignidad;
- Prohibición de represalias;
- Integridad personal;
- No revictimización;
- Transparencia;
- Celeridad;
- Solidaridad;
- Corresponsabilidad; e
- Innovación.

Adicionalmente, se atienden los siguientes principios generales:

- Respetamos las diferencias individuales de cultura, religión y origen étnico.
- Promovemos la igualdad de oportunidades y el desarrollo para todo el personal.
- En los procesos de contratación, buscamos otorgar las mismas oportunidades de empleo a las personas candidatas, sin importar: raza, color, religión, género, orientación sexual, identidad de género y expresión de género, estado civil o conyugal, nacionalidad, discapacidad, o cualquier otra situación protegida por las leyes federales, estatales o locales.
- Fomentamos un ambiente laboral de respeto e igualdad, una atmósfera humanitaria de comunicación abierta y un lugar de trabajo libre de discriminación, de acoso sexual y de otras formas de intolerancia y violencia.
- Estamos comprometidos en la atracción, retención y motivación de nuestro personal, por lo que el sistema de compensaciones y beneficios de nuestro centro de trabajo no hace diferencia alguna entre empleados o empleadas que desempeñen funciones de responsabilidad similar.
- Respetamos y promovemos el derecho de las personas para alcanzar un equilibrio en sus vidas; impulsando la corresponsabilidad en la vida laboral, familiar y de las personas trabajadoras.

¹¹ Numeral 1 Objetivo de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.

6. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones, en su mayoría tomadas de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015¹², adecuadas a los fines de este Protocolo -manteniendo su sentido- y serán utilizadas para los efectos de la presente política y de toda la documentación que permita dar cumplimiento a la Norma.

AA. Doble-A referente a las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web, incluyendo todos los puntos de verificación de Prioridad 1, Prioridad 2. Explican cómo hacer el contenido Web accesible para las personas con discapacidad. Ajustándose a estas Directrices de ayuda a hacer la Web más accesible a los usuarios con discapacidades a fin de beneficiar a todas las personas usuarias.

Accesibilidad. Es la cualidad por la cual todos aquellos lugares de la institución, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, con o sin mobiliario, maquinaria o equipo, permiten a las personas trabajadoras con discapacidad, entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse de manera segura, autónoma y cómoda para realizar actividades de producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios.

Acciones afirmativas. Son las medidas especiales, específicas y de carácter temporal, a favor de personas o grupos en situación de discriminación, 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. Estas medidas no serán consideradas discriminatorias, ya que tienen por efecto promover la igualdad real de oportunidades de las personas o grupos. Tampoco será juzgada como discriminatoria la distinción basada en criterios razonables, proporcionales y objetivos cuya finalidad no sea el menoscabo de derechos.¹³

Acciones correctivas. Son aquellas acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable, la acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.

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”¹⁴.

Ajustes razonables. Las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas en la infraestructura y los servicios, que al realizarlas no impongan una carga desproporcionada o afecten derechos de terceros, que se aplican cuando se requieran en un caso particular, para garantizar que las personas gocen o ejerzan sus derechos en igualdad de condiciones con las demás¹⁵.

Alcance. Centro de trabajo, área o personal que es comprendido para la certificación.

Auditoría. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de normativos de la materia de la auditoría.

Auditoría Interna. Denominada en algunos casos auditoría de primera parte se realiza por, o en nombre de, la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, puede constituir la base para la autodeclaración de conformidad de una organización.

Auditoría de Vigilancia. Es la que se realiza a los centros de trabajo certificado de forma bianual, para verificar que se mantiene el cumplimiento con los requisitos y condiciones que dieron lugar a la certificación.

Buenas prácticas. Acciones que aplica una institución pública, privada o social para mejorar la calidad de lo que hace a favor de la accesibilidad, la inclusión, la igualdad y la diversidad en las categorías de contratación, condiciones de trabajo, desarrollo profesional, clima institucional.

Centro de trabajo. Son todas aquellas organizaciones e instituciones públicas, privadas y sociales que generan empleo y cuentan con una plantilla de personal.

Centro de trabajo registrado. Son todas aquellas organizaciones e instituciones públicas, privadas y sociales que generan empleo y cuentan con una plantilla de personal que ha llenado y presentado su cédula de registro ante el órgano certificador acreditado.

Certificado. Documento que hace constar que el centro de trabajo acreditó el proceso de evaluación de la Norma Mexicana NMX-R-

¹² NMX-R-025-SCFI-2015 disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/25111/NMX-R-025-SCFI-2015_2015_DGN.pdf. Consultado 12/06/22. Esta Norma se toma como base para esta serie de documentos dado que corresponde con la normativa aplicable de la sede de la CISS.

¹³ cfr. Artículo 5 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, (DOF 11 de junio de 2003). <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lfpd.htm> Consultado el 14 de septiembre del 2022.

¹⁴ Párrafo 2 del artículo 13 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. (DOF 29 de abril 2022) <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf> Consultado el 14 de septiembre de 2022.

¹⁵ cfr. Párrafo 5 del artículo 2 Convención sobre los derechos de personas con discapacidad. Aprobada el 13 de diciembre de 2006 y firmada y ratificada por México el 30 de marzo de 2007. <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo%5B1%5D.pdf> Consultado el 14 de septiembre de 2022.

025-SCFI en Igualdad Laboral y No Discriminación¹⁶.

CISS. Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social.

CISS. Conferencia Interamericana de Seguridad Social.

Clima laboral. Conjunto de características, condiciones, cualidades, atributos o propiedades de un ambiente de trabajo concreto que son percibidos, sentidos o experimentados por las personas que componen la institución pública, privada o la organización, que influyen en la conducta y/o eficacia y eficiencia de las personas trabajadoras.

Código de Conducta de la CISS. Conjunto de principios, valores y normas tendientes a regular el comportamiento de las personas empleadas dentro del contexto y ambiente de la CISS, que establece la normativa que será de observancia por parte de la totalidad de sus integrantes en el desempeño de sus labores.

Corresponsabilidad en la vida laboral, familiar y personal. Se refiere a la implementación de esquemas y mecanismos que permitan a las y los trabajadores, y a las y los empleadores, negociar horarios y espacios laborales y familiares, así como definir pro-

gramas flexibles de trabajo para armonizar la vida personal, familiar y laboral, de tal forma que se incrementen las probabilidades de compatibilidad entre las exigencias de estos espacios.

Derechos humanos. "Los Derechos Humanos son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, tratados internacionales y las leyes. Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles¹⁷," Son, en suma, facultades, prerrogativas, intereses y bienes de carácter cívico, político, económico, social, cultural, personal e íntimo, cuyo fin es proteger la vida, la libertad, la justicia, la integridad, el bienestar y la propiedad de cada persona frente a la autoridad.

Desigualdad salarial por género. Es la brecha de desigualdad de género en el sector

laboral se identifica como la diferencia entre el promedio de los ingresos totales masculinos y femeninos, expresada como un porcentaje de los ingresos totales masculinos, bajo el principio de "a trabajo igual, desempeñado en puesto, jornada y condiciones de eficiencia también iguales, debe corresponder salario igual"¹⁸

Diagnóstico de autoevaluación. Es el proceso de evaluación interna que lleva a cabo el centro de trabajo para verificar el estado actual del cumplimiento de los requisitos antes de iniciar el proceso de certificación.

Discriminación. Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el

estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

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.

Discriminación laboral. No podrán establecerse condiciones que impliquen discriminación entre las personas trabajadoras por motivo de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, orientación sexual, identidad de género y expresión de género, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana.

Diversidad. Originalidad y pluralidad de identidades que caracterizan a los grupos y las sociedades que componen a la humanidad. Es la abundancia, variedad, diferencia de cosas distintas. Se manifiesta en la variedad entre religiones, orientaciones sexuales, identidad de género y expresión de género, posturas políticas, etnias, costumbres, tradiciones, culturas, lenguas y la coexistencia entre ellas¹⁹.

¹⁶ <https://www.gob.mx/inmujeres/acciones-y-programas/norma-mexicana-nmx-r-025-scfi-2015-en-igualdad-laboral-y-no-discriminacion#:~:text=y%20No%20Discriminaci%C3%B3n%3F-,La%20Norma%20Mexicana%20NMX%2DR%2D025%2DSCFI%2D2015,de%20las%20y%20los%20trabajadores.>

¹⁷ <https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/que-son-los-derechos-humanos>

¹⁸ Artículo 86 de la Ley Federal de Trabajo. Vigente, DOF 1 de abril de 1970. - <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf> Consultada el 14 de septiembre de 2022.

¹⁹ cfr. Párrafo 1 del artículo 13 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. (DOF 29 de abril 2022) <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf> Consultada el 14 de septiembre de 2022.

Género. Conjunto de ideas, creencias y atribuciones sociales y políticas construidas en cada cultura y momento histórico, tomando como base la diferencia sexual; a partir de ello se construyen los conceptos de “masculinidad” y “feminidad”, los cuales establecen normas y patrones de comportamiento, funciones, oportunidades, valoraciones y relaciones entre mujeres y hombres.

Hostigamiento sexual. “El hostigamiento sexual es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.” Es decir, en relación con el deseo de carácter erótico o sexual.

Igualdad. Principio que reconoce en todas las personas la idéntica dignidad humana, por el solo hecho de compartir la naturaleza humana, y de la cual derivan sus capacidades, como la libertad para desarrollar sus habilidades personales y hacer elecciones sin estar limitadas por estereotipos o prejuicios, de manera que sus derechos, responsabilidades y oportunidades no dependan de su origen étnico, racial o nacional, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, orientación sexual, identidad de género y expresión de género, estado civil o cualquier otra aná-

loga; es decir, implica la eliminación de toda forma de discriminación.

Igualdad de género. Principio que reconoce que las necesidades y características de mujeres y hombres son valoradas y tomadas en cuenta de la misma manera, de modo que sus derechos, responsabilidades y oportunidades no dependen de su sexo, eliminando así toda forma de discriminación por dicho motivo.

Igualdad de género en el ámbito laboral. Principio que reconoce las mismas oportunidades y derechos para mujeres y hombres, así como el mismo trato, en el ámbito laboral, independientemente del 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, la orientación sexual, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales entre otros motivos.

Igualdad sustantiva de género. La igualdad sustantiva es el acceso al mismo trato y oportunidades para el reconocimiento goce y ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales. En el caso del género, la igualdad sustantiva es la que se

logra eliminando la discriminación contra las mujeres que menoscaba o anula el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos humanos y las libertades fundamentales en el ámbito laboral. Supone el acceso a las mismas oportunidades, considerando las diferencias biológicas, sociales y culturales de mujeres y hombres.

Inclusión. Medidas o políticas para asegurar de manera progresiva que todas las personas cuenten con igualdad de oportunidades para acceder a los programas, bienes, servicios o productos.

Inclusión laboral. Es la creación de condiciones favorables para la participación de personas en situación de vulnerabilidad dentro del mercado laboral sin discriminación y con igualdad de oportunidades en el acceso, permanencia, remuneración y ascenso en el empleo.

Lenguaje accesible. Es aquel que está dirigido a mejorar la información y comunicación de la institución hacia el personal que lo conforma, haciéndola clara, abierta, fluida, concisa y de fácil entendimiento con la finalidad de eliminar cualquier barrera en la comunicación.

Lenguaje Incluyente. Se utiliza para dirigirse a la amplia diversidad de identidades culturales refiriendo con ello a la igualdad, la dignidad y el respeto que merecen todas las

personas sin importar su condición humana sin marcar una diferencia en la representación social de las poblaciones históricamente discriminadas evitando definir las por sus características o condiciones.

Lenguaje no sexista. Es el uso de aquellas expresiones de la comunicación humana tendientes a visibilizar a ambos sexos, particularmente a las mujeres, eliminando la subordinación, la humillación y el uso de estereotipos.

Licencia por maternidad. Licencia con goce de sueldo a la que tiene derecho la mujer trabajadora antes o después del parto por un tiempo ininterrumpido determinado por la legislación y las prácticas nacionales.

Licencia de paternidad. Licencia con goce de sueldo a la que tiene derecho el hombre trabajador, a efecto de que se integre al cuidado y a la realización de las labores derivadas del nacimiento o adopción de sus hija(s) o hijo(s), en un marco de igualdad de derechos para mujeres y hombres.

Medidas de inclusión. Disposiciones de carácter preventivo o correctivo, cuyo objeto es eliminar mecanismos de exclusión o diferenciaciones desventajosas para que todas las personas gocen y ejerzan sus derechos en igualdad de trato para acceder a un trabajo digno y decente.

Medidas de nivelación, de inclusión y acciones afirmativas. Son medidas que buscan hacer efectivo el acceso de todas las personas a la igualdad real de oportunidades eliminando las barreras físicas, comunicacionales, normativas o de otro tipo, que obstaculizan el ejercicio de derechos y libertades prioritariamente a las mujeres y a los grupos en situación de discriminación o vulnerabilidad.

Mejora continua. Conjunto de acciones que tienden a la progresividad de las condiciones de inclusión, igualdad y no discriminación, en consonancia con la progresividad y no regresividad de los derechos humanos. Para ello, la actividad recurrente que a través del uso de los hallazgos y conclusiones de la auditoría permite aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.

Movilidad horizontal. Traslado o desplazamiento de la trabajadora o trabajador de puesto, de manera que pase a realizar funciones distintas a las que habitualmente desempeñaba, siempre y cuando tenga las titulaciones o capacidades técnicas o profesionales necesarias para desempeñar las funciones del nuevo puesto de trabajo que se le asigne. La movilidad funcional no debe conllevar una pérdida de categoría profesional ni disminución salarial.

Movilidad vertical. Cambio de categoría profesional de un(a) trabajador(a) de manera ascendente.

Ombudsman. Persona encargada de la protección de los derechos de las personas en sus contactos con las autoridades dentro de la institución.

Organismo de Certificación. Es una persona moral, organización o institución pública o privada, acreditada por la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA).

Perspectiva de género. Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres, que se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género.

Plan de accesibilidad. Se entenderá por plan de accesibilidad aquel que debe fijar objetivos, diseñar modificaciones necesarias y adecuadas en la infraestructura y los servicios, nombrando personas responsables de cada acción, asignando recursos necesarios, estableciendo un calendario del procedimiento y método de trabajo e indicadores de su cumplimiento, que tenga la finalidad de eliminar las barreras físicas y arquitectónicas que permita que las personas que laboran

en el centro de trabajo gocen o ejerzan sus derechos en igualdad de condiciones con las demás.

Plantilla de personal. Todas las personas que laboran en el alcance definido para la certificación, independientemente del tipo de contrato o relación laboral con que cuentan.

Secretaría General. Secretaría General de la CISS.

Sexo. Conjunto de diferencias biológicas, anatómicas y fisiológicas de los seres humanos que los definen como mujeres u hombres. Incluye la diversidad evidente de sus órganos genitales externos e internos, las particularidades endocrinas que los sustentan y las diferencias relativas a la función de la procreación.

Subcontratación. El trabajo en régimen de subcontratación, es aquel por medio del cual un patrón denominado contratista ejecuta obras o presta servicios con sus trabajadores

bajo su dependencia, a favor de un contratante, persona física o moral, la cual fija las tareas del contratista y lo supervisa en el desarrollo de los servicios o la ejecución de las obras contratadas.

Teletrabajo. Actividad laboral que permite trabajar de manera no presencial utilizando medios informáticos en un lugar distinto a las instalaciones del centro de trabajo.

Violencia. Cualquier acción u omisión basada en el género 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.

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.

7. SOBRE LA COMISIÓN DE ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y VIGILANCIA

Para la implementación del presente protocolo se establece la creación de una Comisión de Atención, Seguimiento y Vigilancia, que será la responsable del desarrollo e implementación de prácticas de igualdad laboral y no discriminación, así como la atención y seguimiento frente a casos de violencia laboral, discriminación, hostigamiento y acoso sexual que permita el procesamiento adecuado.

La Comisión estará constituida por: un presidente o presidenta, un secretario o secretaria y vocales representantes de la institución. Deberá ser integrada de manera equitativa entre hombres y mujeres respecto de la población total de la CISS y provenientes de sus diversas áreas administrativas. Su finalidad se enfoca en dar seguimiento y cumplimiento a la aplicación del presente protocolo.

- Presidencia: Secretaría General y Dirección del Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS), rotativa por un año.
- Secretaría Ejecutiva: Área de Recursos Humanos o su equivalente.
- Vocales: Representantes de las distintas áreas de la institución. Deberá haber al menos una persona vocal por cada uno de los siguientes órganos de la CISS, a saber:
 - la Secretaría General; y
 - el CIESS.

La Secretaría General y el CIESS podrán designar al número de personas vocales que consideren necesario, siempre y cuando se cumpla con el principio de equidad.

La Comisión podrá autorizar la presencia de personas invitadas a las sesiones, *ad casum*, con voz, pero no voto.

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

La Comisión tendrá por objetivo el seguimiento y vigilancia del desarrollo e implementación de prácticas de igualdad laboral y no discriminación, así como la atención y seguimiento frente a casos de violencia laboral, discriminación, hostigamiento y acoso sexual. Sus funciones específicas serán:

- Establecer las bases de su organización y funcionamiento.
- Elaborar y aprobar el programa anual, que señale las medidas de prevención de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
- Vigilar, operar y evaluar la aplicación de la *Política de Igualdad Laboral y no Discriminación* de la CISS.
- Vigilar, operar y evaluar la aplicación del *Código de Conducta* de la CISS, junto con el Comité de Ética que para el efecto se cree.

- Conocer de las quejas y denuncias que se presenten respecto a la violencia laboral, discriminación, hostigamiento y acoso sexual.
- Conocer de la atención y seguimiento que la Secretaría Ejecutiva de la Comisión ha dado a las quejas y denuncias presentadas respecto a la violencia laboral, discriminación, hostigamiento y acoso sexual.
- Promover programas de formación, capacitación y sensibilización.
- Emitir resoluciones sobre los casos que puedan presentarse respecto a violencia laboral, discriminación, hostigamiento y/o acoso sexual.
- Las demás que disponga la Secretaría General.

FUNCIONES DE LA PRESIDENCIA

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

FUNCIONES DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA

- Preparar el orden del día de los asuntos a tratar en las sesiones de la Comisión.
- Integrar la documentación requerida para las sesiones de la Comisión; levantar y suscribir las actas y/o informes correspondientes y recabar la firma de asistentes a la sesión.
- Convocar, por instrucciones de la Presidencia de la Comisión, a la celebración de las respectivas sesiones.
- Dar seguimiento y llevar el registro de los acuerdos de la Comisión.
- Constituirse en la instancia receptora de las quejas y denuncias que se presenten, sobre violencia laboral, discriminación, hostigamiento o acoso sexual y darle el seguimiento correspondiente.
- Informar a quienes integran la Comisión, respecto de las quejas y denuncias que se presenten sobre violencia laboral, discriminación, hostigamiento y/o acoso sexual.
- Difundir medidas para prevenir la violencia laboral, discriminación, hostigamiento y acoso sexual.
- Implementar los programas de sensibilización, formación y capacitación, aprobados por las personas integrantes de la Comisión, presentados de forma oportuna por el área de Recursos Humanos.

- Gestionar la aplicación de instrumentos diagnósticos de violencia laboral, discriminación, hostigamiento y acoso sexual.
- Fungir como instancia de consulta y asesoría.

FUNCIONES DE LAS Y LOS VOCALES

- Asistir a las sesiones de la Comisión.
- Tomar acuerdos y resoluciones sobre asuntos presentados por la Secretaría Ejecutiva.
- Difundir y dar seguimiento a los acuerdos y resoluciones en las áreas sustantivas de la C.I.S.S.
- Dar seguimiento a la aplicación del Protocolo en sus respectivas áreas.
- Emitir su opinión o voto respecto de las decisiones y resoluciones de esta Comisión.

8. MECANISMO DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y DIAGNÓSTICO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO

PREVENCIÓN

Para la prevención de conductas de violencia laboral, discriminación, hostigamiento y acoso sexual en la institución, se deberán realizar acciones que tengan por objeto disuadir estas posibles conductas, a través de la detección oportuna de factores de riesgo, detener su avance y ejecución.

Se realizarán, al menos, las siguientes acciones:

- Emitir un pronunciamiento de "Tolerancia cero" a las conductas de violencia laboral, discriminación, hostigamiento y acoso sexual, por parte de las autoridades, que deberá comunicarse periódicamente a las personas integrantes de la institución a través de los medios o canales de comunicación institucionales.
- Capacitar a todo el personal en derechos humanos, género, igualdad entre hombres, mujeres y diversidades, al menos semestralmente.
- Promover una cultura institucional de igualdad y no discriminación y un clima laboral libre de violencia.

- Realizar una campaña de difusión institucional para prevenir y erradicar la violencia laboral, el hostigamiento, acoso sexual y prácticas discriminatorias y violentas.
- Fortalecer la difusión de material sobre los tipos de violencias para propiciar que las personas puedan identificar conductas discriminatorias, que impliquen violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

Se deberá incluir en los programas anuales de capacitación, cursos especializados para todo el personal y en un futuro ponerlos a disposición de la membresía, en materia de igualdad de género, prevención y atención de casos de violencia laboral, discriminación, hostigamiento y acoso sexual, y otros temas que fortalezcan la incorporación del enfoque igualdad y no discriminación en las prácticas y políticas institucionales. Esta sensibilización y capacitación será obligatoria y deberá realizarse de forma permanente.

Las acciones de sensibilización, capacitación y formación que se implementen en esta temática deberán ser aprobadas por la Secretaría General y ejecutadas de manera conjunta entre el área proponente y Recursos Humanos.

PREVENCIÓN Y DIFUSIÓN

Una vez adoptado este protocolo, su contenido debe ser difundido a todas las áreas de la institución, para lo cual se tomarán las medidas necesarias que aseguren su socialización y empoderamiento en todo el personal.

La difusión se puede llevar a cabo mediante las acciones que las áreas involucradas consideren pertinentes, de manera presencial, a través de medios electrónicos y/o herramientas virtuales, así como de materiales impresos.

Los contenidos se enfocarán en evitar y erradicar la victimización de la o las personas ofendidas o violentadas, así como el uso de estereotipos e imágenes con connotaciones sexistas. Incluye la generación de la política de tolerancia cero a la violencia laboral, discriminación, hostigamiento y acoso sexual.

Se adoptará una política de igualdad laboral y de tolerancia cero a las conductas de violencia laboral, discriminación, hostigamiento y acoso sexual que deberán ser dadas a conocer a las personas trabajadoras a través de los mecanismos de comunicación interna que resulten idóneos para dejar constancia de su conocimiento.

PROMOCIÓN DEL RESPETO

Para promover el respeto mutuo entre las personas trabajadoras de la CISS, se deberá fomentar:

- La formación y capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas (cumplimiento de funciones);
- La definición precisa de responsabilidades para cada área de la institución;
- La participación proactiva y comunicación entre sus integrantes;
- La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares;
- La evaluación y el reconocimiento del desempeño; y,
- La confianza como base de las relaciones interpersonales.

DETECCIÓN Y DIAGNÓSTICO

Un factor importante de la prevención es la detección oportuna de eventos que podrían desencadenar una situación de violencia laboral, discriminación, hostigamiento y/o acoso sexual. En este sentido, se debe gestionar la aplicación de instrumentos diagnósticos de aplicación individual y colectiva para que las personas detecten si están viviendo esta problemática. Lo anterior con dos finalidades: por una parte, apoyar en la decisión de la persona vulnerada, de denunciar y por la otra, contar con información estadística con respecto a la incidencia de casos de vulneración de derechos en la CISS para generar políticas institucionales, que eliminen estas prácticas. En los Anexos 1, 2 y 3 de este documento se presentan el cuestionario a utilizar, una escala de valoración y una guía de entrevistas al efecto.

ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO

Las estrategias de atención se encaminarán a través del área de Recursos Humanos, en coordinación con el área de comunicación institucional, deberán: informar acerca de la política laboral en materia de igualdad laboral y no discriminación, dar a conocer los pasos a seguir para la pre-

sentación y tramitación de quejas y denuncias, establecidos en el presente protocolo; y brindar asesoría sobre las generalidades de violencia laboral, discriminación, hostigamiento y acoso sexual y laboral, a fin de que la persona identifique, con total claridad, si es víctima de estas conductas, así como; las opciones de atención, las instancias a las que puede acudir para presentar su queja y/o denuncia y sus respectivos ámbitos de competencia.

PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Las quejas o denuncias serán presentadas ante la Comisión de Atención, Seguimiento y Vigilancia creada para el efecto.

El Área de Recursos Humanos funge, en la Comisión, como Secretaría Ejecutiva y puede representar la instancia cercana y directa que tendrá el personal para externar su queja y recibir orientación y atención sobre los casos de violencia laboral, discriminación, hostigamiento y /o acoso sexual.

La presunta víctima podrá seguir el procedimiento ante la instancia señalada en este protocolo, sin perjuicio de que elija cualquier otra vía que considere más adecuada a sus intereses.

La presunta víctima podrá elegir ser acompañada, a efecto de recibir la orientación sobre las instancias para denunciar las conductas de violencia laboral, discriminación, hostigamiento y/o acoso sexual.

La instancia de Recursos Humanos establecerá si la presunta víctima requiere de apoyo o intervención de especialistas como personal médico, de apoyo psicológico, o cualquier otro que resulte necesario. Se garantizará la confidencialidad en el manejo, uso, resguardo y conservación de cualquier documento o constancia que proporcione la presunta víctima, así como de los registros, referencias y notas que realice de su intervención, asesoría y acompañamiento.

Las autoridades de la CISS facilitarán que se otorgue la atención especializada a la presunta víctima a través de instituciones públicas, mediante el cumplimiento de la normativa vigente.

La queja se podrá presentar de la siguiente manera:

- **Directa:** en forma personal, en el área de trabajo de la presunta víctima, ante la Secretaría Ejecutiva o ante los integrantes de la Comisión. Puede emplear, si así lo prefiere, el formato incluido en el Anexo 4 de este documento. De estas comparecencias se deberá levantar un acta administrativa que dé cuenta de lo allí expresado.
- **Indirecta:** Por vía telefónica y/o por correo electrónico al área de Recursos Humanos. Deberá indicarse el nombre de la persona que presenta la queja o denuncia, con su identificación y sus datos de localización, para establecer contacto, con la mayor discreción, y proceder a su atención. De estas comunicaciones electrónicas o telefónicas se deberá levantar un acta administrativa que dé cuenta de lo expresado. Si la persona no desea formalizar su queja o denuncia, únicamente se elaborará un informe confidencial, que se integrará al reporte.

En ambos casos la queja se deberá de formalizar por escrito y con firma autógrafa y datos de localización en un plazo no mayor 5 días hábiles. La ratificación puede ser mediante imagen digitalizada del documento, y ser recibida de manera electrónica.

PROCESO

Los registros de los casos denunciados y atendidos son responsabilidad de la Secretaría Ejecutiva, quien se encargará de mantener al corriente la base de datos correspondiente. En el Anexo 5 se presentan los cuadros sugeridos al efecto.

a) Recepción de la queja o denuncia

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

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

- De presentarse la queja o denuncia de manera personal y/o, por llamada telefónica o por correo electrónico, se podrá tomar la declaración de la persona denunciante, la cual deberá ser de manera libre, espontánea y voluntaria (que implique actuar en consecuencia), puede comparecer la persona denunciante, así como testigos en su caso, debiendo firmar al margen de ésta y al final donde aparezca el nombre o nombres de quienes intervengan. De estas comparecencias o comunicaciones se deberá levantar un acta administrativa que dé cuenta de lo allí expresado.

b) Análisis de la queja

La Comisión deberá determinar si los hechos presentados configuran la presunta existencia de actos de violencia laboral, discriminación, hostigamiento o acoso sexual, verificando que se precisen con toda claridad circunstancias de modo, tiempo y lugar. Así mismo, se deberá verificar si existen testigos que hayan presenciado los hechos, así como todos aquellos elementos que permitan presumir la existencia de posibles actos de violencia laboral, discriminación, hostigamiento o acoso sexual en los casos tratados.

En caso de que se reciban varias denuncias informales referidas a una misma persona, la Secretaría Ejecutiva podrá valerse de entrevistas personalizadas de varias personas de la misma área de adscripción de la persona acusada, a fin de fortalecer la denuncia.

Tiempo máximo de realización: cinco días hábiles.

c) Formulación de escrito

La Comisión citará con dos días hábiles de anticipación a la formulación de escrito a la persona denunciante, a la persona denunciada y en su caso, a las y los testigos de cargo, mismas que serán convocadas de forma individual y por separado.

Para llevar a cabo el levantamiento del escrito, se deberá notificar de manera personal y en privado a la persona denunciante, a la persona denunciada y en su caso, a testigos, velando que no se incurra en actos de revictimización.

Se deben hacer del conocimiento de la persona denunciada los términos de la queja o denuncia recibida, informándole que en la formulación del escrito tendrá la oportunidad de manifestar lo que a su derecho convenga, incluso, que podrá hacerse acompañar de los testigos en caso de

existir descargo de pruebas, a quienes les consten los hechos y que eventualmente pudieran desvirtuar la imputación que se le formula.

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

Tiempo de realización: cinco días hábiles.

d) Instrumentación del escrito

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

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

Tiempo de realización: un día hábil.

e) Dictamen del caso

A partir de los resultados obtenidos y presentados ante la Comisión, ésta deberá determinar la naturaleza del caso, si se ubica en el ámbito laboral, civil o penal.

Tiempo de realización: cinco días hábiles.

f) Resolución

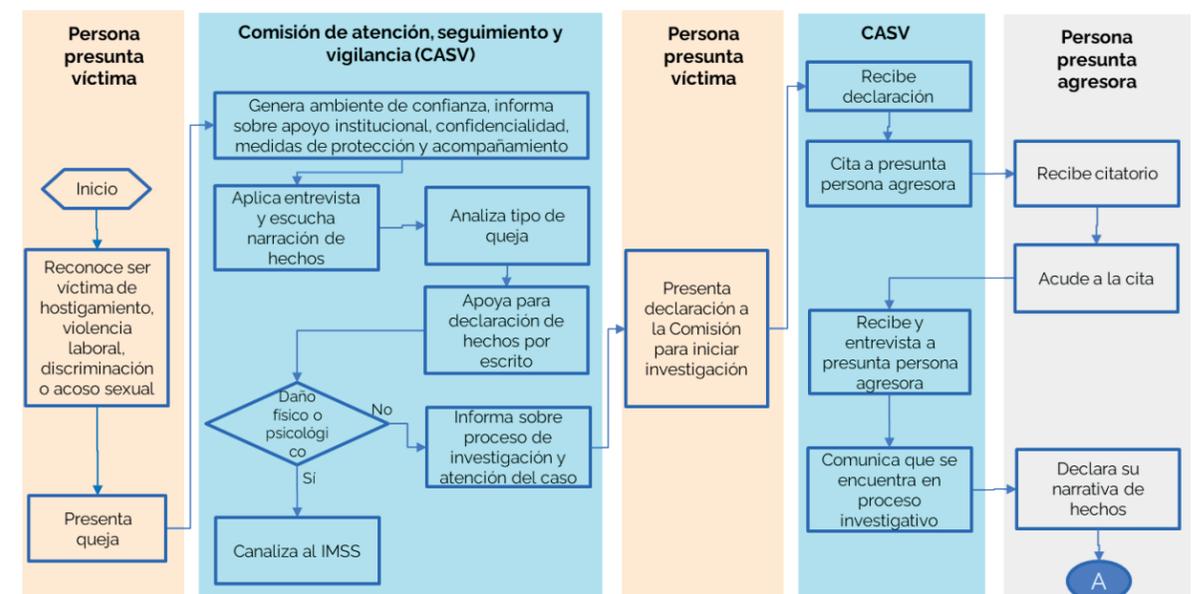
La Secretaría Ejecutiva, convocará a las personas integrantes de la Comisión para hacer de su conocimiento el o los casos que se presenten. La Comisión emitirá su resolución por votación o por consenso, comunicando a las personas involucradas, quienes podrán presentar su inconformidad con el fallo respectivo, en cuyo caso podrá reiniciarse el procedimiento hasta una nueva resolución.

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

La Comisión de Atención, Seguimiento y Vigilancia deberá cuidar la privacidad del caso, para que, sin importar la resolución del mismo, se proteja la integridad de las partes.

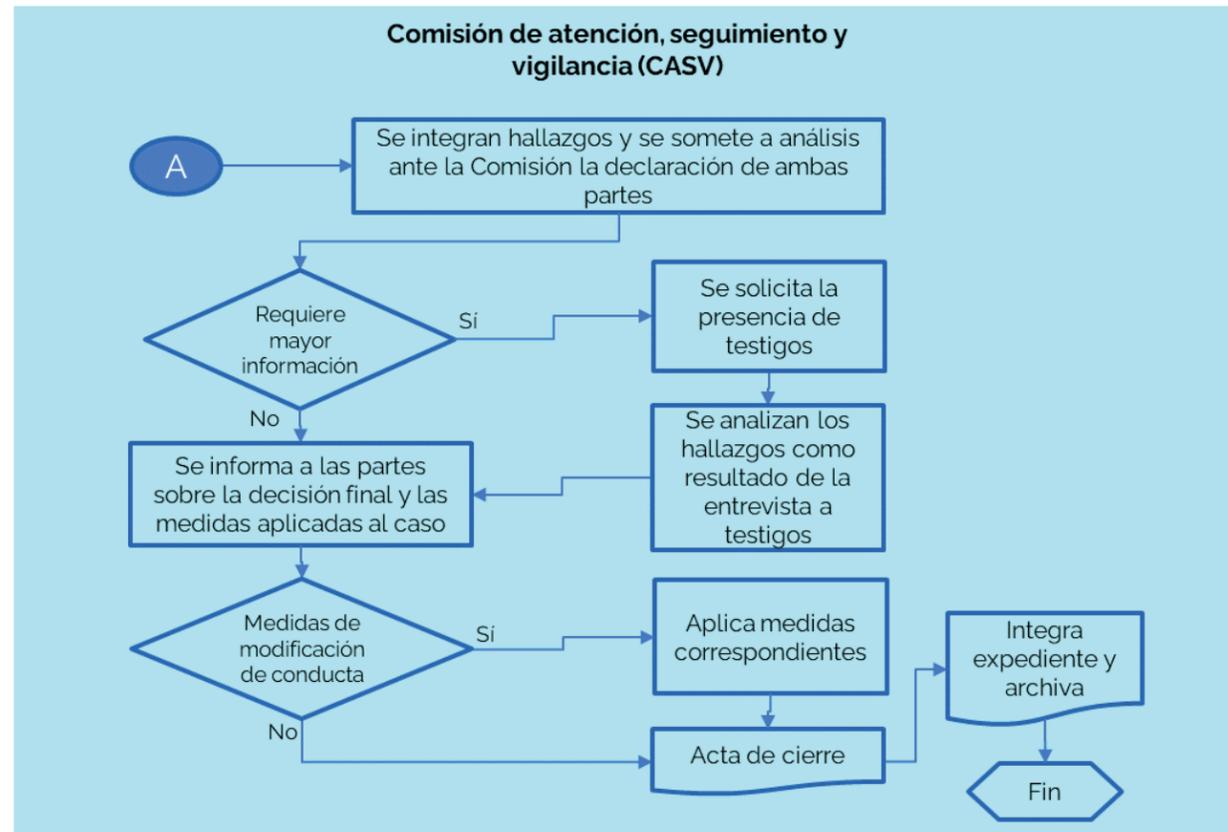
En los siguientes diagramas se describe el proceso completo.

Diagrama 1. Primera parte del proceso



Fuente: elaboración propia.

Diagrama 2. Segunda parte del proceso



Fuente: elaboración propia.

9. MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y DE MODIFICACIÓN DE CONDUCTA

MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Son aquellas que puede determinar la Comisión de Atención, Seguimiento y Vigilancia con el fin de evitar daños de difícil o imposible reparación, mismas que se darán a conocer a las personas responsables de las diversas unidades administrativas de la CISS.

Las medidas de protección se podrán aplicar en cualquier momento del procedimiento, con la finalidad de garantizar la protección de la presunta persona víctima en la CISS.

Para la determinación e implementación de las medidas de protección, se deberán atender los siguientes principios:

- No se deberá prejuzgar la veracidad de los hechos.
- Prevenir posibles actos en los que la presunta persona agresora pudiera tomar represalias contra la presunta persona víctima.
- Aplicar empatía con las partes y consideraciones del caso.

Asimismo, se podrá conminar a la presunta persona agresora para que se abstenga de conductas de hostigamiento, discriminación o acoso sexual o laboral.

Las siguientes medidas de protección se podrán aplicar de manera aislada o conjunta, con el fin de proteger a la presunta persona víctima, atendiendo a los méritos de la denuncia y con el fin de propiciar un ambiente laboral apropiado en la CISS.

- Acciones de sensibilización a un área en particular.
- 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 de la CISS.
- En caso de considerarse necesario, licencia con goce de sueldo mientras la denuncia esté en investigación.
- Otras medidas que a consideración de la Comisión coadyuven para la protección de la presunta persona víctima y del ambiente laboral.

MEDIDAS PARA LA MODIFICACIÓN DE CONDUCTA

Las medidas para la modificación de conducta serán determinadas por la Comisión de Atención, Seguimiento y Vigilancia cuando se confirmen los hechos contenidos en la queja de la persona víctima.

Estas medidas tendrán como propósito la modificación de la conducta de la persona agresora frente a la persona víctima y al resto de sus compañeras y compañeros de trabajo.

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

- Cursos y talleres de sensibilización y concientización sobre la igualdad de género y violencia laboral para la persona agresora.
- Acciones de sensibilización al área afectada por las conductas de violencia laboral.
- Reubicación física o cambio de área de la persona víctima o de la persona agresora, según se considere conveniente.
- Cambio de horario de la persona víctima o persona agresora.
- Terminación de la relación laboral de la persona agresora con la CISS.
- Otras medidas, que se consideren para la modificación de la conducta, incluyendo el apercibimiento privado a la persona agresora.

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

- Acciones de sensibilización al área afectada por las conductas de violencia laboral.
- Difusión del procedimiento para la atención de casos de violencia laboral con base en el Protocolo.
- Emisión una campaña sobre las conductas de violencia laboral en la CISS.
- Otras medidas, que se consideren para la mejora del ambiente laboral y clima organizacional del área afectada, incluyendo el reconocimiento público de responsabilidad de la CISS ante las personas trabajadoras del área afectada.

10. INCORPORACIÓN DEL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS EN LAS PRÁCTICAS INSTITUCIONALES

La incorporación del enfoque de derechos humanos en la institución se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las personas. Implica:

- La distribución equitativa de las actividades entre el personal, tomado en consideración las esferas de lo público y privado;
- La modificación de las estructuras institucionales, los mecanismos, las reglas, prácticas y valores que reproducen la desigualdad;
- El fortalecimiento del poder de gestión y decisión de las mujeres al interior de la institución;
- Propender a la paridad en la toma de decisiones;
- Propender a la paridad en la participación de hombres y mujeres en eventos, foros, encuentros, charlas, seminarios, talleres, capacitaciones y otras actividades realizadas en la institución; y
- Asumir la corresponsabilidad en la vida laboral, familiar y personal con igualdad de oportunidades como una política institucional

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente protocolo entrará en vigor el día de su emisión.

SEGUNDO. Se deja sin efectos cualquier disposición que contravenga lo establecido en el presente instrumento.

TERCERO. Publíquese el presente en la página de internet de la CISW y hágase del conocimiento a cada persona trabajadora de la CISW.

Dado en la Ciudad de México, a los 29 días del mes de noviembre de 2022.

EL SECRETARIO GENERAL DE LA CISW
ALVARO VELARCA HERNÁNDEZ

REFERENCIAS

- Convención para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará) (1994). México la suscribió en 1995 y la ratificó en 1998 (cfr México la firmó en 1980 y la ratificó el 23 de marzo de 1981. (cfr. http://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/comision/internacional/1_13.%20Convencion%20de%20Belem%20Do%20Para.pdf Consultada el 14 de septiembre de 2022) Fue publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 19 de enero de 1999.cfr. <http://www.internet2.scjn.gob.mx/red/constitucion/TI.html> (Consultada el 14 de septiembre de 2022). Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación de la mujer. (CEDAW, por sus siglas en inglés) México la firmó en 1980 y la ratificó el 23 de marzo de 1981 (cfr. [scjn.gob.mx/igualdad-de-genero/cedaw](http://www.gob.mx/igualdad-de-genero/cedaw), consultada el 14 de septiembre de 2022). Fue publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 12 de mayo de 1981(cfr. <http://www.internet2.scjn.gob.mx/red/constitucion/TI.html> consultada el 14 de septiembre de 2022
- Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés). Disponible en: <https://www.ohchr.org/es/treaty-bodies/cedaw> Consultada el 21 de septiembre de 2022.
- Observaciones finales sobre el noveno informe periódico de México* 2018. Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer Observaciones finales sobre el noveno informe periódico de México. Disponible en: https://www.scjn.gob.mx/sites/default/files/igualdad-genero/2018-09/ix_informe_cedaw.pdf. Consultado 12/06/22.
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, que establece *los requisitos para que los centros de trabajo públicos, privados y sociales, de cualquier actividad y tamaño, integren, implementen y ejecuten dentro de sus procesos de gestión y de recursos humanos, prácticas para la igualdad laboral y no discriminación que favorezcan el desarrollo integral de las y los trabajadores*. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/25111/NMX-R-025-SCFI-2015_2015_DGN.pdf. Consultado 12/06/22.
- Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso laboral dirigido a las empresas de la República Mexicana de la Se-

cretaría del Trabajo y Previsión Social, (STPS). Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/281042/Protocolo_28062017_FINAL.pdf. Consultado 12/06/22.

- Protocolo de género para la atención de caso de violencia de género en la UNAM. Disponible en: <https://www.derecho.unam.mx/equidadgenero/pdf/Protocolo-2019.pdf>. Consultado 12/06/22.
- Protocolo de actuación con perspectiva de género en sede administrativa

en la investigación y substanciación de quejas y denuncias, Diario Oficial de la Federación DOF: 23/12/2019. Disponible en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5582633&fecha=23/12/2019 Consultado 12/06/22.

- Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual., Diario Oficial de la Federación: 03/01/2020. Disponible en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5583420&fecha=03/01/2020 Consultado 12/06/22.

ANEXO 1

Cuestionario de hostigamiento sexual laboral (Hosel)²⁰

A continuación, se presenta un listado de posibles situaciones que una persona trabajadora puede estar viviendo.

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

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

²⁰ Cuestionario de Hostigamiento Sexual Laboral (HOSEL). Preciado S. María de L. y Franco Ch. Sergio (2013) México: Universidad de Guadalajara. Instrumento elaborado y validado para la investigación hostigamiento sexual laboral en trabajadores de vigilancia de una empresa electrónica.

13. ¿Sientes miedo ante las demandas sexuales de alguna persona de tu trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14. ¿Te sientes impotente por demandas sexuales de alguien de tu trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15. ¿Has recibido amenazas de alguna persona de tu trabajo por no aceptar invitaciones de carácter sexual?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16. ¿Has vivido situaciones de abuso de autoridad en tu trabajo por no aceptar las invitaciones de carácter sexual?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17. ¿Alguna persona relacionada con tu trabajo te exige tener relaciones sexuales que te hacen sentir humillada(o)?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18. ¿Te has sentido hostigada(o) sexualmente por alguna persona relacionada con tu trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19. ¿Te han pedido realizar actos sexuales no deseados a cambio de algún beneficio en tu trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20. ¿Te han cambiado de actividades en tu trabajo por no aceptar invitaciones sexuales de alguna persona de tu trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21. ¿Te han obligado a acceder a peticiones sexuales para no perder alguna prestación en tu trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22. ¿Alguna persona de tu trabajo te ordenó a intimar sexualmente con un cliente para beneficiar a la empresa?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
El siguiente grupo de preguntas contéstalas sólo si has marcado algún número diferente de CERO en alguna pregunta de las anteriores, si no pasa a la pregunta número _34_						
23. Has comentado con alguien que un compañero de tu trabajo te ha hecho peticiones sexuales que no deseas?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24. ¿Has expresado directamente a la persona que no deseas sus peticiones sexuales?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25. ¿Consideras que ha disminuido tu rendimiento laboral al sentirte hostigada(o) sexualmente por alguien de tu trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
26. ¿Has faltado a tu actividad laboral por no poder impedir la presión sexual que ejerce sobre ti alguien de tu trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
27. ¿Evitas comunicarte con alguien de tu trabajo para huir de las peticiones sexuales?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
28. ¿Has renunciado a tus ocupaciones al ser intimidada(o) por peticiones sexuales?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
29. ¿Te han pedido renunciar a tu trabajo porque no aceptas invitaciones sexuales?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
30. ¿Te has aislado de los demás compañeros por el hostigamiento sexual de alguien en tu trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

31. ¿Has presentado alguna crisis emocional derivada de las situaciones de hostigamiento sexual?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
32. ¿Te has sentido triste por más de una semana a consecuencia del hostigamiento sexual vivido en tu trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
33. ¿Has padecido algún intento de violación por alguna persona en tu trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

CALIFICACIÓN HOSEL

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

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

CONSECUENCIAS

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

Personales 23, 24, 31, 32, 33

Laborales 25, 26, 28, 29

Sociales 27, 30

ANEXO 2

Escala Cisneros (valoración del *mobbing*)

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.?
Señale, en su caso, quiénes son el/los autores de los hostigamientos recibidos

1 Jefes o supervisores
 2 Compañeros o compañeras de trabajo
 3 Personas subordinadas

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

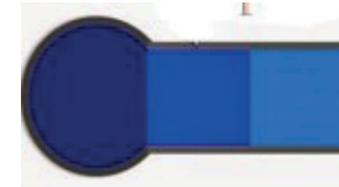
0 Nunca
 1 Pocas veces al año o menos
 2 Una vez al mes o menos
 3 Algunas veces al mes
 4 Una vez a la semana
 5 Varias veces a la semana
 6 Todos los días

Comportamientos	Autor/es		Frecuencia del comportamiento					
	[]	[]	1	2	3	4	5	6
1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él	[]	0	1	2	3	4	5	6
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible»	[]	0	1	2	3	4	5	6
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética	[]	0	1	2	3	4	5	6
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	[]	0	1	2	3	4	5	6
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	[]	0	1	2	3	4	5	6
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	[]	0	1	2	3	4	5	6
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	[]	0	1	2	3	4	5	6
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	[]	0	1	2	3	4	5	6
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	[]	0	1	2	3	4	5	6
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	[]	0	1	2	3	4	5	6

12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	[]	0	1	2	3	4	5	6
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	[]	0	1	2	3	4	5	6
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	[]	0	1	2	3	4	5	6
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga	[]	0	1	2	3	4	5	6
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos	[]	0	1	2	3	4	5	6
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	[]	0	1	2	3	4	5	6
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	[]	0	1	2	3	4	5	6
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)	[]	0	1	2	3	4	5	6
21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	[]	0	1	2	3	4	5	6
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
23. Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»	[]	0	1	2	3	4	5	6
24. Me menosprecian personal o profesionalmente	[]	0	1	2	3	4	5	6
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	[]	0	1	2	3	4	5	6
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal.	[]	0	1	2	3	4	5	6
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	[]	0	1	2	3	4	5	6
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	[]	0	1	2	3	4	5	6
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	[]	0	1	2	3	4	5	6
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí, de manera malintencionada	[]	0	1	2	3	4	5	6
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	[]	0	1	2	3	4	5	6
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	[]	0	1	2	3	4	5	6

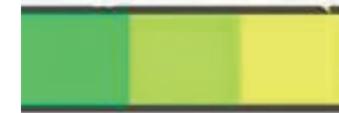
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	[]	0	1	2	3	4	5	6
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	[]	0	1	2	3	4	5	6
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	[]	0	1	2	3	4	5	6
40. Intentan persistentemente desmoralizarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	[]	0	1	2	3	4	5	6
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»	[]	0	1	2	3	4	5	6
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	[]	0	1	2	3	4	5	6
44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de 1 vez por semana)? (ver lista de preguntas 1a 43)	[] Si		[] No					

Nivel Leve o inexistente



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

Nivel Medio



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

Nivel Grave a muy grave



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

Barómetro Cisneros® por Piñuel, I. (2000). Fidalgo, A. y Piñuel, I. *La escala CISNEROS como herramienta de valoración del mobbing*. En *Psicothema* 2004, Vol. 16 n° 4.

ANEXO 3

Guía de entrevistas para casos de hostigamiento, discriminación y acoso sexual o laboral

a) Entrevista a la persona que presenta el caso

ANTES DE LA ENTREVISTA

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

DURANTE LA ENTREVISTA

- Hacer sentir segura a la persona, con una escucha respetuosa sin emitir juicios de valor sobre los supuestos hechos.
- Hacerle saber que la C.I.S.S. está comprometida con la prevención y erradicación del hostigamiento, la discriminación y el acoso sexual o laboral.
- Consultarle cómo cree que puede ser ayudada y asegurarle que sus necesidades son tenidas en cuenta.
- Ayudarle a reconstruir los hechos en forma cronológica.
- Informar sobre la posibilidad de convocar a testigos para completar la investigación.
- Utilizar preguntas claves que permitan recoger la información necesaria para diagnosticar el estado de la situación y proponer las acciones de resolución pertinentes para el caso.

Ejemplos de preguntas

1. ¿Quién es la persona acusada?
2. ¿Qué hizo la persona acusada?
3. ¿Qué dijo la persona acusada? ¿Se acuerda de la frase exacta?
4. ¿Cuándo sucedió? Si ocurrió hace mucho tiempo, ¿por qué eligió este momento para reanudar la queja?
5. ¿Dónde sucedió? ¿Puede especificar?
6. ¿Hubo testigos? ¿Quiénes son?
7. ¿Cómo describiría la relación que tienen las/los testigos con la persona acusada?

8. ¿Ha ocurrido anteriormente?
9. ¿Ha habido otras personas en situación de hostigamiento/acoso?
10. ¿A quién más le ha avisado?
11. ¿De qué manera le ha afectado?
12. ¿Qué ha hecho al respecto hasta ahora?
13. ¿Ha acudido a alguna unidad administrativa en búsqueda de ayuda?
14. ¿Qué es lo que quiere que yo haga?
15. ¿Necesita que yo le ayude a encontrar apoyo?
16. ¿Siente que podrá regresar a su lugar de trabajo?
17. ¿Qué expectativas de solución tiene?

DESPUÉS DE LA ENTREVISTA

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

b) Entrevista a la persona acusada

ANTES DE LA ENTREVISTA

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

DURANTE LA ENTREVISTA

- Darle a conocer la declaración de quien acusa, leyéndola en el acto.
- Escuchar a la persona acusada sobre lo expresado previamente y recoger comentarios sobre cada uno de los hechos manifiestos por la persona que presentó la queja.
- Si la persona admite las acusaciones, se le debe informar que la C.I.S.S. no tolera ese tipo de acciones, las que están reguladas por ley y que, por tanto, tiene que cesar inmediatamente. Asimismo, se le debe informar sobre las medidas y sanciones que puedan tomarse.

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

DESPUÉS DE LA ENTREVISTA

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

c) Entrevista a testigos

Se considera testigo:

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

ANTES DE LA ENTREVISTA

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

DURANTE LA ENTREVISTA

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

DESPUÉS DE LA ENTREVISTA

- Agradecer su participación.
- Refrendar el compromiso de la CISS para erradicar las prácticas violentas.

ANEXO 4

Formato para la presentación de queja de violencia laboral, discriminación, hostigamiento y acoso sexual o laboral

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

Nombre:	
Puesto:	
Teléfono:	Área:
Jefa/e inmediata/o:	

DATOS DE LA PERSONA SOBRE LA QUE SE PRESENTA LA QUEJA:	
Nombre:	
Puesto:	
Teléfono:	Área:
Jefa/e inmediata/o:	

DECLARACIÓN DE HECHOS:

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

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

¿Cómo se manifestó el hostigamiento o acoso sexual?:

Actitud de la persona que le hostigó/acosó:

¿Cómo reaccionó inmediatamente Usted ante la situación?

Mencione si su caso es aislado o conoce de otros:

¿Cómo le afectó el hostigamiento emocionalmente?

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

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

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

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

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

ANEXO 5

Registro y seguimiento

A continuación, se presentan los cuadros sugeridos para el registro y seguimiento de casos.

No. Expediente	Vía de denuncia	Recepción de denuncia	¿Procede? Si/ No	Formulario del Acta	Dictamen

Expediente	Partes	Nombre	Área	Teléfono	Correo	Tipo de contratación
	denunciante					
	denunciado (a)					