

MODELO PARA LA ELABORACIÓN DE

# PROCOLOS PARA PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN

*por razones de género y atender casos  
de violencia laboral, hostigamiento y  
acoso sexual en los centros de trabajo  
de la Ciudad de México*



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE TRABAJO  
Y FOMENTO AL EMPLEO

**Modelo para la elaboración de protocolos para prevenir la discriminación por razones de género y atender casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual en los centros de trabajo de la Ciudad de México**

**Mtra. Inés González Nicolás**

Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo de la CDMX

Elaboración de contenido con la asesoría de la Dra. Claudia Domínguez Hernández, UACM

**Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México**

Calzada San Antonio Abad 32

Colonia Tránsito, Alcaldía Cuauhtémoc C.P. 06820, Ciudad de México.

[www.trabajo.cdmx.gob.mx](http://www.trabajo.cdmx.gob.mx)

Ciudad de México, Marzo 2025

MODELO PARA LA ELABORACIÓN DE  
**PROTOCOLOS**  
**PARA PREVENIR**  
**LA DISCRIMINACIÓN**

por razones de género y atender casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual en los centros de trabajo de la Ciudad de México

## ÍNDICE

5	PRESENTACIÓN
6	INTRODUCCIÓN
7	<b>APARTADO I. ASPECTOS GENERALES DEL MODELO</b>
7	• <i>Propósito</i>
7	• <i>Objetivo</i>
7	• <i>Alcance</i>
8	• <i>Marco normativo</i>
9	• <i>Lineamientos conceptuales</i>
10	• <i>Directrices de actuación</i>
12	<b>APARTADO II. MODELO DE PROTOCOLO PARA PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN POR RAZONES DE GÉNERO Y ATENDER CASOS DE VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO DE LA CIUDAD DE MÉXICO</b>
12	TÍTULO PRIMERO
12	DISPOSICIONES GENERALES
12	• CAPÍTULO 1
12	OBJETIVO, PRINCIPIOS RECTORES Y MARCO CONCEPTUAL
12	• 1. Objetivo
12	• 2. Objetivos específicos
12	• 3. Ámbito de aplicación
13	• 4. Principios rectores
13	• 5. Marco conceptual
15	TÍTULO SEGUNDO
15	<b>MECANISMOS DE PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO</b>
15	• CAPÍTULO 1
15	<b>COMITÉ DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DISCRIMINACIÓN Y VIOLENCIA LABORAL POR RAZONES DE GÉNERO</b>
16	• 1. Funciones y atribuciones del Comité
17	• 2. Estructura del Comité
18	• 3. Perfil de las personas integrantes
19	• 4. Criterio de paridad de género
19	• 5. Número de integrantes del Comité
20	• 6. Designación y duración de las personas representantes dentro del Comité
20	TÍTULO TERCERO
20	<b>DE LA PREVENCIÓN, PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN Y DE LA ERRADICACIÓN</b>
	• CAPÍTULO 1. PREVENCIÓN
21	• CAPÍTULO 2. ATENCIÓN E INVESTIGACIÓN DE CASOS
23	• CAPÍTULO 3. MEDIDAS DE PROTECCIÓN
23	• CAPÍTULO 4. SANCIÓN
23	• CAPÍTULO 5. MEDIDAS DE REPARABILIDAD
24	• CAPÍTULO 6. ERRADICACIÓN
25	TÍTULO CUARTO
25	<b>SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD Y RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL PRESENTE PROTOCOLO</b>
25	• CAPÍTULO 1. SEGUIMIENTO
25	• CAPÍTULO 2. MONITOREO
26	• CAPÍTULO 3. EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD Y RESULTADOS

28 III.ANEXOS

- 28 • Anexo 1. Propuesta de comunicado interno de política de cero tolerancia
- 29 • Anexo 2. Modelo de Carta Compromiso de No Discriminación y No Violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
- 30 • Anexo 3. Propuesta de formato para la atención a casos de discriminación por razones de género y violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual en los centros de trabajo ubicados en la Ciudad de México
- 32 • Anexo 4. Formato de evaluación inicial de casos de discriminación y violencia laboral y el hostigamiento y acoso sexual por parte del Comité de Prevención y Atención de Discriminación y Violencia Laboral por Razones de Género
- 33 • Anexo 5. Directorio de atención de servicios que se ofrecen de atención integral para víctimas de discriminación y violencia laboral por razones de género
- 37 • REFERENCIAS

## PRESENTACIÓN

La no discriminación y la erradicación de la violencia en el ámbito laboral constituyen principios fundamentales para el desarrollo de una sociedad más justa e incluyente. La discriminación por razones de género, así como la violencia laboral en todas sus manifestaciones, incluyendo el hostigamiento y acoso sexual, representan barreras estructuralmente arraigadas que vulneran particularmente los derechos humanos de las mujeres, obstaculizando su pleno desarrollo profesional y personal.

En este contexto, el presente “Modelo para la Elaboración de un Protocolo para prevenir la Discriminación por razones de género y atender casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual en los centros de trabajo de la Ciudad de México” tiene como objetivo proporcionar a las personas empleadoras una herramienta integral para la prevención, atención, sanción y erradicación de conductas que atenten contra el derecho a la no discriminación, y el derecho a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso. Su diseño se fundamenta en el marco normativo nacional e internacional en materia de derechos humanos, asegurando el cumplimiento de las normativas pertinentes y garantizando la protección de los derechos de las personas trabajadoras.

Garantizar espacios laborales libres de violencia es parte del compromiso de un gobierno feminista y de la Jefa de Gobierno, Lic. Clara Brugada Molina, quien nos convoca a trabajar en favor del respeto y ejercicio pleno de los derechos de libertad, justicia e igualdad sustantiva en el ámbito laboral. Con la presentación de este modelo, el gobierno de la Ciudad de México, vía la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo, reafirma su compromiso con la promoción y garantía del derecho al trabajo digno o decente, impulsando mecanismos que aseguren condiciones laborales justas y seguras para todas las personas trabajadoras, particularmente de las mujeres. A través de este esfuerzo, subrayamos la importancia de la colaboración entre el gobierno y el sector privado para avanzar hacia un entorno laboral donde la igualdad de oportunidades y el respeto a los derechos humanos sean una realidad tangible para todos y todas. En este sentido, el compromiso de las empresas en la implementación de estos protocolos es fundamental para consolidar entornos laborales dignos, igualitarios y libres de violencia.

Inés González Nicolás  
Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo Ciudad de México

## INTRODUCCIÓN

La última edición disponible de la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) indica que, en 2021, en la Ciudad de México, el 34.6% de las mujeres de 15 años y más han vivido situaciones de violencia en el ámbito laboral a lo largo de su vida, mientras que un 24.4% lo experimentó en los últimos 12 meses. Al desagregar según el tipo de violencia, la ENDIREH (2021) estima que el 21.8% de las mujeres ha vivido situaciones de violencia física y/o sexual en su entorno laboral a lo largo de su vida; 18.2% ha sufrido actos de violencia psicológica; y el 17.8% ha enfrentado discriminación en el trabajo. Asimismo, la ENDIREH (2021) permite detectar que, entre las mujeres que experimentaron violencia en el trabajo a lo largo de su vida, el 34.4% identificó a un(a) compañero(a) de trabajo como la persona agresora principal, seguido del patrón(a) o jefe(a) (19.7%) y supervisores(as) o coordinadores(as) (11.7%). Además, el 77.6% de las mujeres que sufrieron violencia laboral en los últimos 12 meses indicó que ésta ocurrió dentro de las instalaciones del centro de trabajo, seguido de un 13.2% que señaló haberla experimentado en la calle, en un parque o en un espacio público cercano a su lugar de empleo.

La discriminación y violencia laboral contra las mujeres afecta su salud psicológica, física y sexual, limitando sus oportunidades de desarrollo profesional, por lo que se perpetúan las brechas de género en el mercado laboral. Además, la persistencia de un entorno laboral discriminatorio e inseguro impacta negativamente a las empresas en su reputación, y aumenta las posibilidades de rotación de personal, reduciendo la eficiencia operativa. Por consiguiente, la erradicación de la discriminación por razones de género y la violencia laboral en los centros de trabajo es una medida necesaria para la construcción de entornos laborales no solo más equitativos y seguros, sino también productivos.

El Convenio 190 sobre la violencia y el acoso, 2019, de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), reconoce el derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género, los cuales son considerados una amenaza para la igualdad de oportunidades, por lo que resultan inaceptables e incompatibles con el trabajo decente y digno. En el marco del Convenio, la violencia y el acoso por razón de género se entienden como aquellos que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual. Al ratificar este Convenio, México se ha comprometido a cumplir con las normas y principios establecidos en este instrumento internacional.

Por su parte, la Ley Federal de Trabajo señala que es de interés social garantizar un ambiente laboral libre de discriminación y de violencia (art. 3). Así pues, el artículo 132, referente a las obligaciones de las personas empleadoras, establece que se debe “Implementar, en acuerdo con los trabajadores, un protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atención de casos de violencia y acoso u hostigamiento sexual, así como erradicar el trabajo forzoso e infantil (Art. 132; fracción XXXI). Para las personas trabajadoras, esto implica un mecanismo de protección y de asistencia para atender casos en la materia, pero a su vez, representa la prohibición para realizar actos discriminatorios o violentos contra cualquier persona en el ámbito laboral. La Ley específica, además, que las personas empleadoras tienen prohibido realizar actos de hostigamiento y/o acoso sexual contra cualquier persona en el lugar de trabajo, así como permitir o tolerar estos actos.

El presente Modelo de Protocolo tiene como objetivo proporcionar a las empresas y centros de trabajo una estructura clara que oriente el diseño de sus propios protocolos destinados a la prevención, atención y sanción de actos de discriminación y violencia laboral, incluyendo el hostigamiento y acoso sexual, que afectan desproporcionadamente a las mujeres. Por tanto, constituye un apoyo para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales que exigen a las personas empleadoras la implementación de un protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atención de casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual. El Modelo se fundamenta en el marco normativo nacional e internacional en materia de derechos humanos, con el propósito de asegurar la protección integral de todas las personas trabajadoras y promover la creación de un entorno laboral libre de discriminación y violencia.

## APARTADO I. ASPECTOS GENERALES DEL MODELO

### Propósito

La Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo elabora el presente Modelo de Protocolo con el propósito de establecer las bases que deben seguir las empresas y centros de trabajo, establecidos en la Ciudad de México, para la elaboración de protocolos destinados a prevenir la discriminación por razones de género y atender de casos de violencia laboral, incluyendo el acoso y hostigamiento sexual. Esto como forma de coadyuvar a las personas empleadoras a cumplir con sus obligaciones conforme a lo establecido en los artículos 3 y 132, fracción XXXI, de la Ley Federal del Trabajo (LFT).

### Objetivo

El objetivo del presente Modelo es ofrecer a las personas empleadoras una herramienta sencilla y práctica que les permita, en coordinación con sus trabajadoras y trabajadores, la elaboración ágil y eficiente de un protocolo para la prevención de la discriminación por razones de género, así como de atención a casos de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, en los centros de trabajo de la Ciudad de México.

### Alcance

El Modelo de protocolo es aplicable y adaptable a todas las empresas y centros de trabajo que operen en la Ciudad de México bajo la normatividad internacional, nacional y local, independientemente del tamaño del centro económico de que se trate.

## Marco normativo

- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. CEDAW. Ratificado el 23 de marzo de 1981.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer.
- Convenio sobre la Discriminación (empleo y ocupación), 111). OIT. Ratificado el 11 de septiembre de 1961.
- Convenio 155 OIT – Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores y Medio Ambiente de Trabajo. OIT Ratificado el 1 de febrero de 1984.
- Artículo 2, Fracción 2 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, 1966.
- Convenio 190 OIT, sobre la eliminación de la violencia y acoso en el mundo del trabajo y su recomendación, 206 ratificado el 15 de marzo de 2022.
- Artículos 1, 5 y 123 apartado A de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Artículos 2, 3, 132, fracciones XXXI y 133 fracción XIII de la Ley Federal del Trabajo (LFT).
- Artículos 1, 4, y 9 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Artículos: 10, 11, 12, 13, 14 y 15. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General para la Igualdad entre Hombres y Mujeres.
- Ley General de Víctimas.
- Artículos: 3, fracs. XVII y XXXV, 43, frac. II, 44, frac. VIII y, 55 Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015, en Igualdad Laboral y No Discriminación.
- Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo- Identificación, Análisis y Prevención.
- Constitución Política de la Ciudad de México.
- Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal.
- Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en la Ciudad de México.



## |Lineamientos conceptuales

El presente Modelo establece las definiciones claves que orientan la interpretación y aplicación de un protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atención de casos de violencia laboral, acoso u hostigamiento sexual, con el propósito de garantizar su correcta comprensión e implementación en los centros de trabajo. La claridad conceptual resulta esencial para prevenir, identificar, atender y sancionar aquellas conductas discriminatorias y violentas que vulneren los derechos de las personas trabajadoras y que atenten contra la igualdad de condiciones en el ámbito laboral. Especialmente de las mujeres trabajadoras tal y como lo señala la OIT en el convenio190, el cual reconoce que la violencia y acoso por razón de género afecta de manera desproporcionada a las mujeres.

La determinación de estos lineamientos se fundamenta en el marco normativo internacional, nacional y local de la Ciudad de México, incluyendo la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal del Trabajo (LFT), la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV), Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED), Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (LGIMH) y los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará). Estos cuerpos normativos, entre otros, establecen las bases jurídicas que regulan la prevención y erradicación de la violencia y la discriminación en el entorno laboral, así como la obligación de las personas empleadoras de garantizar espacios seguros e igualitarios.

En este contexto, la **discriminación** se define como toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, razonable ni proporcional, se realice en cualquier ámbito público o privado, y tenga por objeto o efecto obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de uno o más derechos humanos o libertades fundamentales reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales de los que México sea parte. Esto incluye cualquier acción u omisión que, directa o indirectamente, provoque o perpetúe la brecha de género en cualquier ámbito (LGIMH, art. 5; fracción II). En la legislación mexicana, el sexo y el género se reconocen como categorías protegidas contra la discriminación, por lo que ninguna distinción, restricción o preferencia basada en estos motivos puede ser justificada cuando tenga por objeto o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos y libertades fundamentales.

De acuerdo con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV), la **violencia laboral** se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral 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, impide su desarrollo y atenta contra la igualdad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. También incluye el acoso o el hostigamiento sexual. (Art. 10). Además, la LGAMVLV especifica que la violencia laboral constituye: la negativa a contratar a la víctima o a no respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación, el impedimento a las mujeres de llevar a cabo el periodo de lactancia previsto en la ley y todo tipo de discriminación por condición de género (Art. 11).

El **hostigamiento sexual** es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente a la persona señalada como agresora en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva. Por su parte, el **acoso sexual** es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos (LGAMVLV, art. 13; LFT, Art. 3o. Bis). El acoso sexual es una conducta no deseada de naturaleza sexual, que hace que la persona se sienta ofendida, humillada y/o intimidada, siendo una manifestación de la discriminación de género y una forma específica de violencia contra las mujeres. La distinción entre hostigamiento sexual y acoso sexual se fundamenta en la existencia de una relación de poder derivada de estructuras jerárquicas entre la persona agresora y la víctima.

Las conductas que configuran el hostigamiento y acoso sexual pueden manifestarse de diversas formas, incluyendo, pero sin limitarse a: contactos físicos no consentidos o indeseados, tales como roces, tocamientos o cualquier forma de aproximación física con connotación sexual; insinuaciones, comentarios o expresiones de carácter sexual, ya sea de manera verbal, escrita o gestual; exhibición no deseada de genitales o actos de exhibicionismo con la intención de intimidar, incomodar o coaccionar a la persona afectada; envío de contenido sexual explícito o pornográfico, ya sea por medios electrónicos, impresos o audiovisuales, sin el consentimiento de la persona destinataria; y exigencias sexuales de manera verbal o implícita, ya sea a través de amenazas, promesas de beneficios laborales o cualquier otro medio de coerción.

## Directrices de actuación

El Modelo de Protocolo establece las directrices de actuación que regirán las acciones de las empresas en materia de prevención, atención, investigación, sanción y erradicación de los actos de discriminación por razones de género y violencia laboral, incluyendo el hostigamiento y acoso sexual. Dichas directrices tienen como objetivo crear un entorno laboral seguro, igualitario e inclusivo, en el que se garantice la protección de los derechos de las personas trabajadoras, promoviendo su bienestar integral y salvaguardando su dignidad frente a cualquier forma de violencia o discriminación.

- I. **PREVENCIÓN.** Conjunto de acciones que debe de realizar la empresa en coordinación con las personas trabajadoras para evitar los casos motivo del protocolo, tomando en cuenta los factores de riesgo tanto en el ámbito público como en el privado. Tal labor de prevención comprenderá actividades de sensibilización, capacitación y formación profesional en la materia objetivo del protocolo.
- II. **ATENCIÓN.** En el procedimiento de atención de los casos objeto del protocolo, desde el registro del caso hasta su conclusión, se procurará la atención social, psicológica, médica y jurídica a la persona trabajadora víctima a efecto de lograr su protección integral, lo cual incluye su seguridad. Cuando la empresa, por sus características, no cuente con personal especializado ni profesional en áreas de trabajo social, psicología, médica y jurídica que ejerzan con perspectiva de género, este tiene la obligación de canalizar a instituciones públicas especializadas para la debida atención integral de la víctima, para lo cual se recomienda conformar una red de referencia y contrareferencia para la atención y debido seguimiento de los casos hasta su conclusión.

- III. INVESTIGACIÓN.** Para los fines del protocolo, la investigación refiere al proceso de identificación, análisis y resolución de situaciones en las que la persona trabajadora es víctima de trato desigual, abuso, maltrato o agresión dentro del ámbito laboral. Este tipo de investigación tiene por objeto determinar si la conducta que se investiga se trata de hechos constitutivos de discriminación y violencia laboral, incluyendo el hostigamiento y acoso sexual. Además, la investigación busca determinar los hechos, las responsabilidades y las acciones que deben tomarse para corregir la situación y garantizar un ambiente de trabajo seguro, respetuoso e igualitario.
- IV. MEDIDAS DE PROTECCIÓN.** Las medidas u órdenes de protección laboral son actos de urgente aplicación, en función del interés superior de la víctima. Las medidas tienen como propósito prevenir, interrumpir o impedir un acto de discriminación y/o de violencia laboral incluyendo el acoso y hostigamiento sexual.
- V. SANCIÓN.** La sanción busca resolver sobre la comisión de conductas derivadas de las quejas y denuncias sobre violencia laboral y discriminación por razón de género. Al imponer sanciones, se debe tomar en cuenta que éstas tienen un efecto individual sobre la persona sancionada, y deben ser ejemplares a efecto de inhibir la repetición de conductas objeto del protocolo. Esta acción debe buscar modificar la perspectiva sociocultural de la persona señalada como agresora; por ello, puede consistir en medidas que contribuyan a la sensibilización, capacitación y formación de la persona agresora. Esto puede ser cursar talleres, cursos, capacitaciones, terapias, en temas de igualdad sustantiva, no discriminación y no a la violencia laboral, entre otros temas afines. Debe existir proporcionalidad con el daño y las consecuencias causadas.
- VI. MEDIDAS DE REPARABILIDAD.** Estas medidas buscan resarcir el daño sufrido, garantizar que no se repita el acto y asegurar que la víctima reciba justicia de manera integral. En el contexto de discriminación y violencia laboral, incluyendo el hostigamiento y acoso sexual, estas tienen como objetivo restaurar a la víctima en su situación anterior al daño o, cuando no sea posible, proporcionar una reparación justa y adecuada por el sufrimiento o las pérdidas sufridas.
- VII. ERRADICACIÓN.** Las medidas para la erradicación se refieren a las acciones, políticas o estrategias implementadas con el fin de eliminar de manera permanente una problemática o fenómeno social. En el contexto de la discriminación y violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, estas medidas están orientadas a eliminar las causas subyacentes de estas conductas y prevenir su repetición en el futuro.

## APARTADO II. MODELO DE PROTOCOLO PARA PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN POR RAZONES DE GÉNERO Y ATENDER CASOS DE VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

### TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

#### CAPÍTULO 1 | OBJETIVO, PRINCIPIOS RECTORES Y MARCO CONCEPTUAL

##### 1. Objetivo

Establecer los mecanismos, procedimientos y criterios para la prevención, atención, sanción y erradicación de la discriminación y violencia laboral por razones de género, incluyendo el hostigamiento y acoso sexual, dentro de las empresas o centros de trabajo, durante el desempeño laboral, en relación con el trabajo o como resultado del mismo, garantizando su aplicación en todo el ámbito del mundo del trabajo para la protección de los derechos humanos de las personas trabajadoras y la generación de un entorno seguro, digno y libre de violencia y discriminación.

Todas las acciones, etapas, y medidas establecidas en el presente Protocolo, serán competencia del Comité de ética, o equivalente, a cargo de la prevención, atención y seguimiento de casos de discriminación y violencia laboral por razones de género.

##### 2. Objetivos específicos

- I. Establecer medidas y acciones al interior de las empresas o centros de trabajo para la identificación, prevención, atención y seguimiento de conductas de discriminación por razones de género y violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, garantizando mecanismos efectivos de intervención.
- II. Fomentar un ambiente laboral seguro, libre de violencia y discriminación, en el que prevalezcan condiciones de igualdad, inclusión y respeto, garantizando la protección de la dignidad, la integridad y los derechos laborales de las personas trabajadoras, así como su desarrollo integral dentro del centro de trabajo.

##### 3. Ámbito de aplicación

El presente protocolo es de aplicación general y se extiende a todas las personas trabajadoras, colaboradoras, prestadoras de servicios, contratistas y cualquier otra persona vinculada laboralmente con la empresa, independientemente de su tipo de contratación (sindicalizados, de confianza, temporales, etc.), así como a las personas que, de alguna manera, tengan una relación laboral o de prestación de servicios en el centro de trabajo.

Este protocolo también se aplica en espacios virtuales relacionados con la actividad laboral y en cualquier otro espacio fuera de los centros de trabajo, cuando los actos de discriminación y violencia tengan su origen en la relación laboral o afecten a personas trabajadoras en el contexto laboral. De igual manera, se extiende a todas las personas que se encuentren en el ámbito laboral bajo la responsabilidad de la persona empleadora, incluidas las personas en servicio social, prácticas profesionales, personal en formación y voluntarios, en lo que respecta a actos que vulneren el derecho a un ambiente de trabajo libre de violencia y acoso.

## 4. Principios rectores

Para la implementación del Protocolo, la empresa tiene la obligación de garantizar y proteger, dentro del ámbito de su competencia, los derechos de todas las personas trabajadoras que se encuentren en situaciones de discriminación y/o violencia laboral, incluyendo hostigamiento o acoso sexual. En este sentido, deberá adoptar las medidas necesarias para asegurar una atención integral a las víctimas, observando los siguientes principios rectores:

- Perspectiva de género;
- Perspectiva feminista;
- Respeto a la dignidad humana de las personas;
- Libertad y autonomía de las personas;
- Igualdad sustantiva;
- No discriminación;
- Seguridad jurídica;
- Buena fe;
- Protección, apoyo y desarrollo integral de la víctima;
- Confidencialidad;
- No revictimización;
- Principio propersona.

## 4. Marco conceptual

Para efectos del presente Protocolo y de acuerdo a la normatividad aplicable, se entenderá por:

- I. **Acoso Laboral:** Forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico y laboral-profesional. Esta se puede presentar en forma horizontal, vertical ascendente o vertical descendente, ya sea en el centro de trabajo o fuera de este, siempre que esté vinculado a la relación laboral.
- II. **Acoso sexual:** Es una forma de violencia consistente en la solicitud de favores sexuales para sí o para una tercera persona o la realización de una conducta de naturaleza sexual indeseable para quien la recibe, que le cause un daño o sufrimiento psicoemocional que lesione su dignidad. Esta conducta se encuentra prevista como delito en el Código Penal para el Distrito Federal, hoy Ciudad de México, en el artículo 179 y se persigue a petición de la parte ofendida.
- III. **Capacitación:** Es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan difusión laboral o conjunto de ellas, en el marco de los derechos humanos y con perspectiva de género.
- IV. **Centro de trabajo:** Todo aquel lugar, cualquiera que sea su denominación, en el que se realicen actividades de producción, de comercialización o de prestación de servicios, o en el que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo.
- V. **Comité:** Comité de prevención y atención de discriminación y violencia laboral por razones de género.
- VI. **Confidencialidad:** Principio que garantizará la seguridad y ejercicio pleno de los derechos de las personas trabajadoras, mediante la construcción de espacios y ambientes de confianza, asegurando la reserva de sus datos personales, de los procesos, procedimientos o atenciones que se le brinden. Se deberá garantizar la secrecía y la no difusión de los datos de las personas involucradas en los procesos. Sólo la persona titular podrá autorizar la difusión de sus datos personales.

- VII. Datos personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona física es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información como puede ser nombre, número de identificación, datos de localización, identificador en línea de uno o varios elementos de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, patrimonial, económica, cultural o social de la persona.
- VIII. Datos personales sensibles:** Aquellos que se refieran a la esfera más íntima de su titular o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. De manera enunciativa más no limitativa, se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, información biométrica, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas y preferencia sexual.
- IX. Queja:** La manifestación de hechos que implican conductas discriminatorias y de violencia laboral, hostigamiento y/o acoso sexual, o cualquier otro tipo de violencia sexual, en la que se encuentran involucradas las personas trabajadoras.
- X. Discriminación:** Todo acto formal o de facto, que atente contra la dignidad humana o tenga por objeto o resultado la negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento o restricción de los derechos de las personas, grupos y comunidades, motivada por origen étnico o nacional, apariencia física, color de piel, lengua, sexo, género, edad, discapacidades, condición social, situación migratoria, condiciones de salud, embarazo, religión, opiniones, preferencia sexual, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, características sexuales, estado civil o cualquier otra. También se considerará discriminación la misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, y cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular los derechos y libertades de las personas.
- XI. Hostigamiento sexual:** Se define como el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o sexuales; es una forma de violencia consistente en actos en los que una persona valiéndose de su posición jerárquica realice asedio reiterado con fines lascivos, sobre otra subordinada. Esta conducta se encuentra prevista en la Ley Federal del Trabajo en su artículo 3° Bis y como delito en el Código Penal Federal, en el artículo 259 BIS y se persigue a petición de la parte ofendida.
- XII. 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.
- XIII. Medidas de protección:** Son protecciones necesarias para salvaguardar la vida, integridad, libertad y seguridad de las víctimas, sin condicionarlas a la iniciación de una denuncia judicial en ninguna de sus materias.
- XIV. Persona Agresora:** Persona que se ha infligido cualquier forma de discriminación y violencia laboral hacia una persona trabajadora.
- XV. Presunta Persona Agresora:** Persona de la que se presumen actos de violencia laboral hacia una persona trabajadora, ya sea en el centro de trabajo o fuera de este siempre que esté vinculado a la relación laboral.

**XVI. Presunta Víctima:** Persona que presume haber sido afectada directamente en su esfera de derechos al ser objeto de un presunto acto de violencia laboral.

**XVII. Víctima:** Persona que ha sido afectada directa o indirectamente al ser objeto de algún acto de discriminación por razones de género y violencia laboral.

**XVIII. Violencia Laboral:** Seejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. La definición de violencia laboral incluye el acoso laboral, el hostigamiento y el acoso sexual.

XIX. Las demás que el centro de trabajo en coordinación con las y los trabajadores consideren pertinentes, el marco conceptual es enunciativo no limitativo.

## TÍTULO SEGUNDO MECANISMOS DE PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO

### CAPÍTULO 1 | COMITÉ DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DISCRIMINACIÓN Y VIOLENCIA LABORAL POR RAZONES DE GÉNERO

Es necesaria la creación de un Comité de Prevención y Atención de Discriminación y Violencia Laboral por Razones de Género (en adelante, el Comité), con el objetivo de garantizar la implementación efectiva de las políticas y procedimientos que prevengan, atiendan y sancionen actos de discriminación por razones de género y violencia laboral, incluyendo el hostigamiento y el acoso sexual.

En caso de que la empresa cuente con un Comité de Ética, Comité de Conducta o cualquier otro órgano equivalente encargado de la supervisión del cumplimiento normativo y la promoción de los principios de integridad, deberá asegurarse la incorporación expresa de la función de prevención, atención y seguimiento de casos de discriminación y violencia laboral por razones de género dentro de su ámbito de competencia. El Comité será el responsable de asegurar el cumplimiento de las normativas legales nacionales e internacionales, ofreciendo una respuesta rápida y adecuada a las personas trabajadoras afectadas, y promoviendo una cultura organizacional de respeto e igualdad. Su creación permitirá institucionalizar mecanismos de atención y seguimiento, asegurando la confidencialidad y protección de las personas involucradas, así como la evaluación constante de las estrategias implementadas para mejorar el entorno laboral y cumplir con las obligaciones legales y éticas que corresponden a la empresa.

Para el Comité, ética significa el conjunto de principios, normas y valores que guían el comportamiento de las personas dentro de un entorno de trabajo, con el objetivo de asegurar la integridad, el respeto mutuo, la justicia, y la responsabilidad en las relaciones laborales y en la toma de decisiones dentro de la organización. Implica actuar de manera coherente con estándares morales y profesionales en todas las interacciones y actividades relacionadas con el trabajo, tanto a nivel individual como organizacional.

Los componentes clave de la ética en el marco de las actuaciones del Comité comprenden:

- Cero Tolerancia ante cualquier conducta de violencia y acoso laboral, incluyendo el acoso sexual y el hostigamiento sexual. Este principio implica que dichas conductas serán inaceptables en cualquier circunstancia y darán lugar a sanciones conforme a la normativa aplicable y las disposiciones internas de la empresa.
- Honestidad y transparencia. Actuar con sinceridad, sin engaños ni manipulaciones, y ser transparente en las acciones, decisiones y comunicación de las actividades encomendadas al Comité.
- Respeto y dignidad. Tratar a todas las personas integrantes del Comité con respeto, reconociendo su valor como personas y respetando sus derechos y opiniones.
- Responsabilidad y compromiso. Asumir la responsabilidad de las acciones propias, cumplir con los deberes y compromisos establecidos, y reconocer los impactos que las decisiones pueden tener en los demás y en la organización.
- Cumplimiento de normas y leyes. Asegurar que las funciones y actividades del Comité se desarrollen dentro del marco legal y normativo aplicable, respetando las regulaciones locales e internacionales relacionadas con el trabajo.
- Justicia e igualdad sustantiva. Tratar a todas las personas, trabajadoras y empleadoras, con imparcialidad, sin discriminación por razones de género, raza, religión, orientación sexual, o cualquier otra característica aplicable.
- Confidencialidad y lealtad. Respetar la confidencialidad de la información empresarial, así como de la información personal de las trabajadoras y trabajadores, y ser leales a los principios y objetivos del presente protocolo.
- Trabajo en equipo y colaboración. Fomentar un ambiente de cooperación en el que las trabajadoras y trabajadores colaboren de manera conjunta para lograr metas comunes, valorando las contribuciones de todas las personas integrantes del Comité y apoyándose mutuamente.

## 1. Funciones y atribuciones del Comité

- I. Encargado de supervisar y coordinar el procedimiento de prevención de la discriminación y violencia laboral por razones de género en el centro de trabajo, desarrollando acciones y medidas preventivas que aseguren un entorno laboral seguro e igualitario.
- II. Responsable del procedimiento de atención a los casos de discriminación y violencia laboral, debiendo contar con el conocimiento técnico y especializado necesario para llevar a cabo investigaciones exhaustivas sobre los casos registrados.
- III. Diseñar e implementar un formato único de atención que permita el registro inicial, seguimiento, monitoreo y evaluación de los resultados de cada caso. Se recomienda que dicho formato sea digital, para garantizar su accesibilidad, eficiencia y conservación.
- IV. Brindar orientación y atención de trabajo social, psicológico y jurídico a la persona trabajadora víctima. En caso de no contar la empresa con personal especializado, el Comité canalizará a la red de referencia y contra referencia a la instancia adecuada para la debida atención de la persona trabajadora víctima.



- V. Emitir medidas de protección inmediatas a las personas afectadas, sin prejuzgar sobre la veracidad de los hechos, y garantizar la seguridad de la víctima durante el proceso, y con el consenso de la persona trabajadora víctima.
- VI. Responsable de imponer las sanciones correspondientes, de acuerdo con los hechos comprobados, en el marco de lo establecido por la normativa interna de la empresa y en cumplimiento con las disposiciones legales aplicables.
- VII. Determinar las medidas de reparabilidad a favor de las personas trabajadoras afectadas, promoviendo su restitución integral en términos sociales, psicológicos y laborales.
- VIII. Dar seguimiento a la implementación de las medidas de reparabilidad y garantizar la ejecución efectiva de las sanciones impuestas.
- IX. En el caso de que durante el curso de la investigación se identifiquen conductas cuyo análisis no sea competencia del Comité, este deberá remitir el caso a las autoridades administrativas y/o judiciales competentes, a fin de que se inicien los procedimientos correspondientes, garantizando así la debida diligencia y el acceso a la justicia.
- X. El Comité establecerá una red de referencia y contrarreferencia con instituciones gubernamentales especializadas en la atención de casos de discriminación y violencia laboral, especialmente contra las mujeres. Entre estas instituciones se incluyen, pero no se limitan a: la Secretaría de las Mujeres de la CDMX, el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la CDMX, la Comisión de Derechos Humanos de la CDMX, la Fiscalía General de Justicia de la CDMX, áreas especializadas del IMSS, la Secretaría de Salud de la CDMX, la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la CDMX, y otras entidades gubernamentales relacionadas. El Comité también deberá establecer mecanismos de seguimiento, monitoreo y evaluación de los resultados de los casos canalizados a dichas instituciones, con el fin de asegurar la atención integral y adecuada de las víctimas y la no revictimización. Para facilitar el seguimiento y evaluación de los casos, es deseable que el Comité asigne a cada persona que solicita la atención, una clave única, y se considera recomendable que la empresa desarrolle una base de datos para el registro detallado y la actualización periódica de cada caso atendido.
- XI. Responsable de elaborar y mantener un directorio actualizado de servicios disponibles tanto en el ámbito público como privado, que ofrezcan atención integral a las víctimas de discriminación y violencia laboral, con especial énfasis en los servicios destinados a la atención con perspectiva de género.
- XII. Cumplir con todas las demás obligaciones que surjan a partir de las evaluaciones anuales del presente protocolo, realizando los ajustes necesarios para garantizar su efectividad y cumplimiento continuo en función de las necesidades cambiantes del entorno laboral y de las personas trabajadoras.
- XIII. Las demás que la empresa o centro de trabajo, en coordinación con el sindicato o las y los trabajadores, consideren pertinentes. Las anteriores funciones y atribuciones del Comité son de carácter enunciativo, no limitativo.

## 2. Estructura del Comité

- **Presidencia:** Será ejercida por una persona representante de la empresa, quien tendrá la responsabilidad de coordinar y supervisar las acciones y decisiones del Comité, garantizando su correcto funcionamiento y cumplimiento de los objetivos establecidos.

- **Secretaría Técnica:** Corresponderá a una persona representante del área de recursos humanos o su equivalente, quien se encargará de las funciones administrativas, logísticas y de gestión de la documentación del Comité, así como de asegurar la correcta implementación de las políticas y procedimientos aprobados.
- **Representantes de las Áreas o Departamentos:** El Comité estará conformado por personas trabajadoras electas de cada área o departamento clave dentro de la empresa, quienes tendrán la responsabilidad de aportar su perspectiva y experiencia en relación con la prevención, atención y seguimiento de los casos de discriminación y violencia laboral en sus respectivos ámbitos de actuación.
- **Representante del Sindicato:** En caso de existir sindicato(s), se designarán a personas representantes de la(s) organización(es) sindical(es) para participar activamente en las deliberaciones y decisiones del Comité, promoviendo la defensa de los derechos de las personas trabajadoras. En ausencia del sindicato, se elegirán a personas representantes de las y los trabajadores, quien actuarán en su representación, asegurando su voz y participación en la toma de decisiones relacionadas con la implementación del protocolo.
- **Persona responsable de Atención de primer contacto:** Se designará a una persona dentro del Comité que tendrá la responsabilidad de prepararse para cumplir con el perfil de amabilidad, solidaridad y conocedora de su responsabilidad como persona de primer contacto para la denunciante. Esta persona será responsable de recibir la denuncia, escuchar de manera confidencial a la persona afectada, explicar el proceso a seguir y garantizar que la queja se maneje de forma imparcial, respetuosa y conforme a las políticas de la empresa.

### 3. Perfil de las personas integrantes

- a. Poseer formación y capacitación relevante, preferentemente con valor curricular, que le acredite y habilite para asumir la responsabilidad de atender los casos que le correspondan al Comité. Dicha formación debe ser acorde con las necesidades y particularidades de los casos de discriminación y violencia laboral por razones de género.
- b. Contar, preferentemente, con la acreditación de certificación en el Estándar de Competencia ECO539 o equivalente, emitida por instituciones autorizadas. Dicha certificación validará conocimientos en género, violencia contra las mujeres y atención empática de primer contacto, garantizando la capacidad para orientar y canalizar casos conforme a los principios de derechos humanos, perspectiva de género y normatividad aplicable.
- c. No tener antecedentes administrativos, judiciales o cualquier otra clase de antecedentes relacionados con conductas o actos que se encuentren señalados en el presente protocolo, garantizando así la imparcialidad y ética en el manejo de los casos.
- d. Manifestar un interés genuino en comprender, sensibilizarse y capacitarse de manera continua en los temas tratados en el presente protocolo, con el fin de mantener una formación actualizada y adecuada para la atención de los casos.
- e. Tener una disposición activa para trabajar en equipo, fomentando la colaboración interinstitucional e interna en la empresa, con el fin de garantizar una respuesta integral y efectiva frente a los casos de discriminación y violencia laboral por razones de género.

Los requisitos establecidos en el presente apartado son de carácter enunciativo y no limitativo, por lo que podrán ser adaptados a las condiciones particulares de cada empresa, sin menoscabar los principios de inclusión y atención efectiva de las problemáticas abordadas en este protocolo.

#### **4. Criterio de paridad de género**

La integración del Comité respetará el principio de paridad entre hombres y mujeres en su integración.

#### **5. Número de integrantes del Comité**

En caso de que el centro de trabajo cuente con menos de 100 personas trabajadoras, el Comité estará compuesto por Presidencia, Secretaría Técnica y dos miembros representantes de las personas trabajadoras. Para empresas medianas, grandes o de gran tamaño, la organización del Comité se llevará a cabo de manera descentralizada, creando subcomités en subregiones y regiones conforme a la estructura organizacional. A nivel corporativo, se constituirá un Comité central con un máximo de siete integrantes, con la posibilidad de establecer subcomités adicionales en las entidades que se consideren necesarias.

Se garantizará la participación igualitaria de representantes sindicales y de la empresa en el Comité. Para ello, la representación deberá ser paritaria, asegurando un número igual de integrantes por parte de ambos sectores.

#### **6. Designación y duración de las personas representantes dentro del Comité**

Los miembros del Comité serán nombrados mediante mecanismos de elección propios de la empresa y del sindicato, los cuales deberán cumplir con los principios de democracia, transparencia y equidad. La elección o designación estará sujeta a la aprobación de los perfiles de las personas candidatas, conforme a los requisitos establecidos en el protocolo y las competencias necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones.

El período de servicio de los representantes de las Áreas y del sindicato integrantes del Comité será de tres años, con la posibilidad de reelección por un período igual, siempre que su desempeño y los resultados obtenidos durante su mandato sean considerados satisfactorios por los miembros del Comité y/u otra instancia superior, conforme a los criterios establecidos en los lineamientos internos. En caso de que no se cumpla con los estándares de desempeño, se podrán tomar las medidas correspondientes, incluyendo la revocación de su designación.

## TÍTULO TERCERO DE LA PREVENCIÓN, PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN Y DE LA ERRADICACIÓN

### CAPÍTULO 1 | PREVENCIÓN

Para garantizar un entorno laboral libre de discriminación por razones de género y violencia laboral, incluyendo el hostigamiento y acoso sexual, se deben implementar estrategias de prevención orientadas a la sensibilización, capacitación y formación del personal, así como el establecimiento de políticas empresariales que promuevan la igualdad de género y el respeto a los derechos humanos. En este sentido, se sugieren las siguientes acciones:

- **Sensibilización.** Se recomienda la implementación de un programa continuo de sensibilización de los temas abordados en el protocolo. Dicho programa deberá llevarse a cabo, al menos, cada seis meses a través de conferencias, talleres participativos y otras metodologías que favorezcan la toma de conciencia y la erradicación de estereotipos y prácticas discriminatorias en el ámbito laboral.
- **Capacitación.** Se propone establecer acciones de capacitación dirigido a todas las personas trabajadoras, con el propósito de fortalecer sus conocimientos sobre los principios de igualdad y no discriminación, así como de los mecanismos de prevención, atención y sanción contemplados en el protocolo. Esta capacitación deberá realizarse, como mínimo, cada seis meses e incluir metodologías teórico-prácticas que faciliten su aplicación en el entorno laboral.
- **Implementación de política empresarial.** Se recomienda la adopción de una política empresarial de tolerancia cero frente a la discriminación por razones de género y la violencia laboral, incluyendo el hostigamiento y el acoso sexual. Para ello, se deberán considerar las siguientes acciones:
  - Prever o identificar situaciones de riesgo de violencias posibles y violencias que ya se están dando en los entornos de trabajo y otros problemas. Por ejemplo, en casos de ausencia constante, verificar si pueden relacionarse con actos de violencia, así como las dinámicas de rotación de personal, o alguna característica del entorno de trabajo.
  - Elaborar un diagnóstico interno que permita identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en la empresa, con el fin de diseñar estrategias de mitigación y prevención eficaces.
  - Establecer un sistema integral de mecanismos de queja y atención para que las personas trabajadoras puedan comunicar, de manera confidencial, cualquier denuncia relacionada con conductas de violencia laboral, acoso sexual o hostigamiento sexual. Entre los mecanismos disponibles se pueden incluir, de manera no excluyente, un Buzón de Quejas y líneas telefónicas confidenciales. Aunque el anonimato de estos mecanismos puede limitar la posibilidad de iniciar una investigación formal en caso de que la persona no desee presentar una denuncia formal, estas contribuyen a identificar situaciones de riesgo y permitir la implementación de acciones preventivas relacionadas con la violencia laboral y el acoso.
  - Instalar un “Teléfono Violeta” con un directorio telefónico que incluya líneas de ayuda especializadas y datos de la red de referencia y contrarreferencia. Adicionalmente, la empresa podría desarrollar una aplicación móvil interna que facilite el acceso a información relevante y mecanismos de auxilio en casos de emergencia.

- Promover una campaña institucional de “16 Días de Activismo contra la Discriminación y la Violencia Laboral” en el marco del 25 de noviembre, Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres. Esta campaña podrá incluir actividades como conferencias, pláticas, encuestas, entre otras acciones alineadas con los objetivos del presente protocolo.
- **Realización de campañas.** Se sugiere la ejecución de campañas de difusión orientadas a la promoción de un ambiente laboral libre de discriminación por razones género y violencia laboral, incluyendo el hostigamiento y el acoso sexual. Dichas campañas deberán integrar material informativo sobre el concepto de consentimiento, enfatizando que este debe ser informado, específico y reversible. Es fundamental que todas las personas vinculadas a la relación laboral, tanto dentro como fuera del centro de trabajo, cuenten con información clara y precisa sobre este principio

## CAPÍTULO 2 | ATENCIÓN E INVESTIGACIÓN DE CASOS

El proceso de atención e investigación de casos de discriminación, hostigamiento y acoso sexual en el ámbito laboral deberá ajustarse a los principios de confidencialidad, imparcialidad, debida diligencia y no revictimización, garantizando, en todo momento, el acceso a la justicia y la protección integral de la persona trabajadora víctima.

El modelo de atención comprenderá fundamentalmente tres etapas:

1. **Informativo.** El cual consistirá en informar sobre la política empresarial del establecimiento en materia de discriminación, violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, así como de los pasos a seguir para la presentación y tramitación de quejas, establecidos en el presente Protocolo.
2. **Asesoría.** Derivado de la etapa informativa sobre la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, en caso de identificar casos o recibir personas trabajadoras que se identifiquen con estos actos, se debe brindar asesoría y, las opciones de atención, medidas de protección, queja interna, así como las instancias o autoridades legales a las que puede acudir para presentar su queja. Esto incluye medidas de atención integral para garantizar a la salud física, emocional y mental de la persona.
3. **Queja.** Es el acto formal, con el cual la persona trabajadora, como presunta víctima, relata los hechos, y se inicia con el Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual. Si la persona no desea formalizar su queja, únicamente se elaborará un informe confidencial, mismo que tendrá efectos de reporte.

El protocolo establece el procedimiento para la resolución de los casos de discriminación y violencia laboral incluyendo hostigamiento y acoso sexual que será llevado a cabo a través del Comité. La empresa u organización deberá diseñar su propio diagrama de atención, adaptado a sus procedimientos internos y a las particularidades del entorno laboral. Deberá, en todo caso, tomar en consideración las siguientes fases:

- a. **Recepción y registro de la queja.** La queja podrá interponerse por escrito, verbalmente o mediante los medios electrónicos habilitados por la empresa para este fin. Preferentemente, al momento de la recepción de la queja, se asignará una clave de registro única para su adecuado seguimiento, y se informará a la persona denunciante sobre el proceso, sus derechos y el tratamiento confidencial de la información. Cualquier queja es suficiente para que se inicie con la investigación correspondiente
- b. **Evaluación preliminar.** El Comité realizará un análisis de la queja con el fin de determinar si los hechos denunciados corresponden a conductas previstas en el presente protocolo. Se debe establecer el plazo de atención de la queja, se sugiere no mayor a cinco días hábiles. Si durante la evaluación preliminar se identificara un riesgo inminente para la persona trabajadora víctima, se implementarán de forma inmediata las medidas de protección correspondientes.
- c. **Investigación formal.** Una vez admitida la queja, se procederá con la investigación de los hechos. Esta incluirá entrevistas con la persona denunciante, testigos y, en su caso, con la persona señalada como agresora, sin que en ningún momento se confronte a la víctima con el presunto agresor. Durante la investigación, la empresa o centro de trabajo, a través del personal, podrá realizar revisión de las actividades, entrevistas, cuestionarios, reuniones, conversatorios, o cualquier otra actividad que permita identificar el ambiente prevaleciente y conocer si existen más elementos relacionados con estas conductas. Los plazos para la investigación deberán estar claramente establecidos y ser comunicados a todas las partes involucradas.
- d. **Resolución y determinación de medidas.** Concluida la investigación, el Comité emitirá un informe detallado con los hallazgos obtenidos y determinará, según corresponda, la aplicación de medidas de protección, sanciones y/o de reparabilidad necesarias para asegurar el respeto de los derechos de la persona trabajadora víctima.
- e. **Notificación y seguimiento.** La persona trabajadora víctima será informada sobre la resolución del caso y las medidas implementadas. Además, se le brindará acompañamiento y orientación, en caso de que decida presentar una queja ante instancias externas, como las autoridades judiciales, laborales o de derechos humanos.

El protocolo debe señalar que la presunta víctima tiene el derecho de elegir la mejor opción para la atención de su caso, incluyendo la establecida en el marco de este protocolo a través del Comité. Además, se recordará a la presunta víctima que el procedimiento previsto en el marco de este protocolo no limita su derecho a iniciar procesos legales por otras vías jurisdiccionales, como las civiles o penales, que correspondan a los hechos denunciados. Para ello, el Comité deberá informar a la presunta víctima sobre la existencia de diversas vías para la solución del caso. En los casos de atención a cargo del Comité no se podrán llevar procesos de mediación ni de conciliación.

Lo anterior, sin ignorar que el Comité tiene la obligación de dar vista a las autoridades administrativas o jurisdiccionales correspondientes. Si de las investigaciones realizadas por el Comité se desprenden datos de la comisión de un hecho delictivo se deberá dar acompañamiento legal a la víctima para que realice la queja correspondiente si así lo determina la propia víctima.

### CAPÍTULO 3 | **MEDIDAS DE PROTECCIÓN**

Las medidas de protección serán de carácter administrativa interna con alcance al lugar de trabajo, durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado de éste. Estas medidas pueden ser:

- a. Suspensión de la persona señalada como agresora del trabajo mientras duren las investigaciones correspondientes.
- b. La restricción a la persona presuntamente agresora para tener contacto o comunicación con la presunta víctima.
- c. Orden de no acercarse al domicilio de la víctima, a sus familiares, ni a su lugar de trabajo mientras duren las investigaciones del caso.
- d. Asignación de la persona señalada como agresora a un lugar y actividades laborales alejadas y separadas de la víctima.
- e. Canalizar y orientar a la presunta víctima a otras instancias con la finalidad de que reciba apoyo psicológico, social o médico, entre otras posibilidades, en caso de que la empresa no cuente con este servicio, para lo cual se dará seguimiento a este punto mediante la Red de referencia y contrarreferencia.
- f. En ningún momento habrá un proceso de careo o conciliación.

### CAPÍTULO 4 | **SANCIÓN**

El Comité deberá velar por la aplicación de sanciones que sean proporcionales a la gravedad de la conducta y en cumplimiento con las normativas internas y las leyes aplicables, siempre asegurando el respeto a los derechos fundamentales de las personas trabajadoras involucradas.

Las sanciones que podrán aplicarse en virtud de los hechos objeto del protocolo son las siguientes:

- a. Medidas disciplinarias como una amonestación por escrito.
- b. Suspensión del trabajo.
- c. Despido Justificado.
- d. Otras sanciones que se consideren pertinentes, siempre y cuando se ajusten al principio de proporcionalidad y respeto a los derechos laborales, las cuales se enumeran a título enunciativo y no limitativo.

### CAPÍTULO 5 | **MEDIDAS DE REPARABILIDAD**

Las medidas de reparabilidad deben basarse en el tipo y grado de daño ocasionado por la conducta de discriminación laboral y/o de violencia laboral, incluyendo el acoso y el hostigamiento sexual, con el fin de implementar soluciones integrales, orientadas a resarcir el perjuicio, restaurar la situación previa al hecho, restituir derechos y recuperar la dignidad de la víctima. Para definir las medidas de reparación el Comité deberá analizar el caso con perspectiva de género. Las reparaciones deben atender las necesidades específicas de la víctima y deben ser consensuadas con esta.

Tales medidas pueden ser de:

- a. Satisfacción.
- b. Garantía de no repetición.
- c. Disculpa pública o privada.
- d. Reparación de imagen.
- e. Apoyo psicológico.
- f. Apoyo psiquiátrico.
- g. Servicio médico, ya sea público o privado.
- h. Entre otras en las que se garantice el principio de proporcionalidad, pues las que se mencionan son de carácter enunciativo y no limitativo.

Es fundamental adoptar medidas integrales cuando el análisis del caso revele que el hecho discriminatorio o violento fue provocado por factores internos, como el clima laboral, la estructura organizacional, la tolerancia a la violencia o la discriminación, o la situación de desventaja de la víctima principalmente por su condición de ser mujer.

## CAPÍTULO 6 | ERRADICACIÓN

La erradicación de la discriminación y la violencia laboral, incluyendo el acoso y el hostigamiento sexual en los centros de trabajo, debe ser un proceso orientado a eliminar la impunidad, para lo cual se requieren las siguientes medidas:

1. Una atención empática, basada en la credibilidad inicial de la persona trabajadora víctima, que permita garantizar una respuesta justa y adecuada ante cualquier queja relacionada con violencia laboral o discriminación.
2. Entre la documentación que forme parte del expediente de las personas empleadas deberá existir una carta suscrita con el compromiso de actuar contra todas las formas de discriminación y de violencia laboral, incluyendo el acoso y el hostigamiento sexual
3. La empresa o centro de trabajo deberá contar con un compromiso formal de cero tolerancia, suscrito por las autoridades correspondientes, que incluya la obligación de actuar contra todas las formas de discriminación y violencia laboral, incluidas el acoso y el hostigamiento sexual.
4. En coordinación con el sindicato o las y los trabajadores, la empresa deberá establecer mecanismos de supervisión adecuados que garanticen un entorno laboral libre de discriminación por razones de género y violencia laboral, incluyendo el hostigamiento y acoso sexual, promoviendo una cultura organizacional que respete los derechos humanos y la dignidad de todas las personas trabajadoras.
5. La empresa o centro de trabajo deberá destinar un presupuesto específico para la implementación de todas las acciones de prevención y atención necesarias para erradicar la discriminación y violencia laboral, incluyendo el acoso y el hostigamiento sexual.
6. Las demás acciones que, en su caso, se consideren necesarias para lograr la erradicación de la discriminación y violencia laboral, las que se presentan son de carácter enunciativo y no limitativas.



## TÍTULO CUARTO

### SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD Y RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL PRESENTE PROTOCOLO

La empresa, en coordinación con el sindicato o con las personas trabajadoras, llevará registro y elaborará estadísticas de los casos denunciados y atendidos por el Comité, para lo cual la empresa o centro de trabajo creará una base de datos para el seguimiento y monitoreo y evaluación de los casos.

#### CAPÍTULO 1 | **SEGUIMIENTO**

- I. Aseguramiento de la reparación integral a las víctimas, haciendo un seguimiento sobre el cumplimiento de las acciones correctivas y compensaciones.
- II. Seguimiento de las políticas de cero tolerancia ante la discriminación, violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, asegurando que sean adecuadamente comunicadas y aplicadas.
- III. Análisis de la participación en actividades de sensibilización y capacitación, así como su impacto en la actitud de las personas empleadas.
- IV. Seguimiento de las quejas anónimas y el uso de canales de comunicación seguros para que las personas trabajadoras reporten situaciones de abuso o malas prácticas sin miedo a represalias.
- V. Las demás que se consideren pertinentes para dar cumplimiento al objetivo del protocolo.

#### CAPÍTULO 2 | **MONITOREO**

- I. Se monitorearán los avances en torno a generar un ambiente libre de discriminación y de violencia laboral incluyendo el acoso y hostigamiento sexual, e identificar las áreas donde se ha mejorado.
- II. Monitoreo continuo de las quejas y casos reportados, asegurando que sean procesados de acuerdo con las normativas del protocolo.
- III. Revisión periódica del estado de las quejas para garantizar que las víctimas reciban la protección necesaria y que no se presenten represalias.
- IV. Revisión periódica de las medidas preventivas establecidas en el protocolo, como capacitaciones, campañas de sensibilización y talleres sobre igualdad de género y prevención de acoso. Esto incluye el análisis de la participación en actividades, así como su impacto en la actitud de las personas trabajadoras.
- V. Revisión de las sanciones aplicadas a quienes cometen actos de discriminación laboral, violencia laboral, incluyendo el hostigamiento y el acoso sexual, para asegurar que las medidas disciplinarias sean apropiadas y disuasorias.
- VI. Control de los tiempos de respuesta en la tramitación de quejas para garantizar que los plazos establecidos en el protocolo se cumplan.

- VII. Monitoreo del cumplimiento de las sanciones y acciones correctivas, como la capacitación adicional o análisis del impacto de las sanciones sobre la cultura laboral, evaluando si las medidas tomadas han sido suficientes para erradicar los problemas derivados de la discriminación y violencia laboral, incluyendo hostigamiento y acoso sexual.
- VIII. Recolección y análisis de datos sobre el número de casos de discriminación y violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual reportados, desglosados por tipo de incidente, género, edad, cargo, etc., para identificar patrones o áreas de mayor riesgo.
- IX. Garantizar la disponibilidad de personal capacitado (como psicólogos, mediadores y abogados) para brindar apoyo a las víctimas y garantizar que el proceso de investigación y resolución sea adecuado y eficiente.
- X. Revisión periódica (anual o semestral) del protocolo de acción para garantizar que esté actualizado y alineado con las mejores prácticas y con la normativa legal vigente.
- XI. Las demás que se consideren pertinentes para dar cumplimiento al objetivo del presente protocolo. Lo contenido en el presente apartado es de carácter enunciativo y no limitativo.

### CAPÍTULO 3 | **EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD Y RESULTADOS**

- I. La efectividad de los resultados del protocolo será evaluada cada año para conocer si se han obtenido los resultados esperados, en el sentido de la conclusión de los casos.
- II. Ajustes y mejoras del protocolo según los resultados de la evaluación, identificando áreas de oportunidad y haciendo ajustes necesarios para mejorar la protección de los derechos laborales y la seguridad de las personas empleadas.
- III. Los informes de resultados del Comité deben ser públicos, resguardando la confidencialidad y datos personales tanto de la víctima como de la persona señalada como presunta agresora o agresor si ya hay una sanción.
- IV. Evaluación de la respuesta organizacional a las quejas, garantizando que se implementen medidas disciplinarias y preventivas adecuadas a las infracciones.
- V. Evaluación anual de programas de formación sobre temas de igualdad sustantiva, respeto, no discriminación y prevención del hostigamiento y acoso laboral y sexual para asegurar que las personas empleadas comprendan el protocolo y las políticas relacionadas.
- VI. Encuestas y entrevistas de retroalimentación a las personas trabajadoras sobre el conocimiento y percepción de las políticas contra la discriminación laboral por razones de género, violencia laboral, incluyendo hostigamiento y acoso sexual, así como su opinión acerca de su efectividad en su entorno de trabajo.
- VII. Evaluación del clima laboral a través de encuestas periódicas que midan la percepción de las personas empleadas sobre la igualdad sustantiva, el respeto, la discriminación y la seguridad laboral.
- VIII. Identificación de tendencias en la incidencia de la discriminación laboral, violencia laboral incluyendo el hostigamiento y el acoso sexual, para desarrollar medidas de prevención más efectivas y tomar decisiones informadas.

- IX. Informe anual sobre los casos materia del presente protocolo reportados, su resolución y las medidas adoptadas, con el objetivo de evaluar la efectividad del protocolo y las áreas a mejorar.
- X. Evaluación de los recursos disponibles para la implementación del protocolo, como la capacitación, las herramientas de queja y los servicios de apoyo a las víctimas.
- XI. Evaluación externa. Considerar el contratar auditores externos o comités independientes para evaluar la efectividad del protocolo y las políticas de no discriminación y acoso.
- XII. Las demás que se consideren pertinentes para dar cumplimiento al objetivo del presente protocolo. Lo contenido en el presente apartado es de carácter enunciativo y no limitativo.

### III. ANEXOS

#### *ANEXO 1. Propuesta de comunicado interno de política de cero tolerancia*

#### **POLÍTICA DE CERO TOLERANCIA ANTE LA DISCRIMINACIÓN POR RAZONES DE GÉNERO, VIOLENCIA LABORAL, HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL**

En cumplimiento de nuestras obligaciones legales y de nuestro compromiso con un entorno laboral seguro e igualitario, en [Nombre de la empresa] adoptamos una política de cero tolerancia ante cualquier forma de discriminación, violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual en el ámbito laboral.

Con el objetivo de prevenir, atender y erradicar estas conductas, la empresa ha implementado el “Protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atender casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual”, así como mecanismos internos diseñados para garantizar la protección y el respeto de los derechos de todas las personas trabajadoras.

Cualquier persona que sea víctima o testigo de estas conductas podrá presentar una queja de manera confidencial a través de los siguientes medios:

Teléfono: [Número de contacto]

Correo Electrónico: [Correo de quejas]

Contacto directo: [Persona designada como primer contacto]

Las quejas serán atendidas por el Comité de prevención y atención de discriminación y violencia laboral por razones de género, el cual está integrado por representantes de la empresa y las personas trabajadoras, asegurando una atención oportuna y justa.

Toda la información será tratada con absoluta confidencialidad y se brindará el acompañamiento necesario a las personas afectadas.

**En [Nombre de la empresa], reafirmamos nuestro compromiso con el derecho de todas las personas a un ambiente laboral libre de violencia y discriminación, y adoptaremos todas las medidas necesarias para garantizar su cumplimiento.**

*Anexo 2. Modelo de Carta Compromiso de No Discriminación y No  
Violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.*

[Nombre de la persona empleada]

[Puesto]

[Fecha]

Por medio de la presente, yo, [Nombre de la persona empleada], en mi calidad de persona trabajadora de [Nombre de la Empresa], me comprometo a mantener un ambiente laboral basado en el respeto, la igualdad y la no discriminación.

Con pleno conocimiento de la importancia de un entorno de trabajo seguro y libre de violencia, manifiesto mi compromiso de:

1. Abstenerme de realizar cualquier tipo de acto discriminatorio por razones de género, edad, raza, religión, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, nacionalidad, estado civil u otra condición protegida por la ley.
2. Conducirme con respeto y dignidad en mis interacciones con colegas, clientes y cualquier otra persona con la que tenga relación laboral.
3. No incurrir en ningún tipo de violencia, incluyendo violencia verbal, física, psicológica, sexual o simbólica, así como en actos de hostigamiento y acoso sexual dentro del ámbito laboral.
4. Cumplir con las políticas internas de la empresa relativas a la igualdad, la no discriminación y la prevención de la violencia en el trabajo.
5. Reportar cualquier situación de discriminación o violencia de la que tenga conocimiento, siguiendo los canales adecuados establecidos por la empresa.
6. Participar en las capacitaciones y programas que la empresa implemente para fomentar la cultura de respeto e igualdad en el trabajo, y el derecho a un mundo del trabajo libre de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

Estoy consciente de que el incumplimiento de estos principios podrá acarrear medidas disciplinarias conforme a la legislación vigente y las políticas internas de la empresa.

Firmo la presente de conformidad y compromiso

Atentamente,

---

[Firma]

[Nombre del empleado o empleada]

*Anexo 3. Propuesta de formato para la atención a casos de discriminación por razones de género y violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual en los centros de trabajo ubicados en la Ciudad de México*

Este formato tiene como objetivo asegurar que los casos de discriminación por razones de género y violencia laboral, incluyendo el hostigamiento y acoso sexual, sean gestionados de manera responsable. Además, se debe asegurar que se brinden respuestas y soluciones a las personas afectadas de forma efectiva y oportuna, respetando siempre sus derechos y dignidad.

Nombre de la Empresa/Institución:

Fecha de recepción: [DD/MM/AAAA]

Folio: [Número de expediente]

### 1. Datos de la persona presunta víctima

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Género: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

Área o departamento: \_\_\_\_\_

Fecha de inicio en la empresa/institución: \_\_\_\_\_

¿Está afiliada a un sindicato? \_\_\_\_\_ ( ) Si ( ) No

Nombre del Sindicato: \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

### 2. Datos de la persona presunta agresora

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

Área o departamento: \_\_\_\_\_

### 3. Descripción de los hechos

Fecha y hora del incidente: \_\_\_\_\_

Lugar donde ocurrieron los hechos: \_\_\_\_\_

Descripción detallada de la situación (narración de los hechos): \_\_\_\_\_

[Narración de los hechos, incluyendo palabras, gestos, acciones u omisiones relevantes]

Frecuencia de los hechos: \_\_\_\_\_ ( ) Única ocasión ( ) Reiterado

Tipo de discriminación o violencia (marcar lo que corresponda)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Discriminación Laboral por razones de género | <input type="checkbox"/> Acoso sexual              |
| <input type="checkbox"/> Violencia Laboral por razones de género      | <input type="checkbox"/> Acoso laboral             |
| <input type="checkbox"/> Violencia psicológica                        | <input type="checkbox"/> Hostigamiento sexual      |
| <input type="checkbox"/> Violencia física                             | <input type="checkbox"/> Hostigamiento laboral     |
| <input type="checkbox"/> Violencia verbal                             | <input type="checkbox"/> Otra (especificar): _____ |

#### 4 Medidas previas tomadas por la persona presunta víctima

¿Se reportó el incidente a alguien dentro de la empresa/institución? ( ) Si ( ) No

¿A quién se le reportó? (Nombre y cargo): \_\_\_\_\_

¿Se tomaron medidas inmediatas? ( ) Si ( ) No

¿Hubo alguna respuesta o acción tomada por la empresa/institución? ( ) Si ( ) No

Si la respuesta es sí, especificar qué medidas se implementaron \_\_\_\_\_

#### 5. Medidas solicitadas y expectativas de la persona presunta víctima

Una vez que el Comité haya brindado información sobre las alternativas de atención disponibles, la persona denunciante podrá decidir y solicitar las acciones que considere necesarias para su caso:

- ( ) Solicitud de investigación formal interna
- ( ) Implementación de medidas de protección inmediatas
- ( ) Acompañamiento para la presentación de una denuncia formal ante las instancias judiciales correspondientes
- ( ) Otras (especificar): \_\_\_\_\_

#### 1.Recepción de la queja

Persona que recibe la denuncia: \_\_\_\_\_ [Nombre y cargo]

Observaciones adicionales: \_\_\_\_\_

Firma de la persona afectada (si lo desea):

Firma de la persona que dio la atención

**CONFIDENCIALIDAD.** La información contenida en este formato será tratada con total confidencialidad. La persona afectada podrá decidir el nivel de divulgación de la información. Solo se compartirán detalles con las partes involucradas o cuando sea necesario por cuestiones legales o de seguridad.

*Anexo 4. Formato de evaluación inicial de casos de discriminación y violencia laboral,  
hostigamiento y acoso sexual por parte del Comité de Prevención y Atención de  
Discriminación y Violencia Laboral por Razones de Género*

### 1. Datos generales del caso

Fecha de recepción del caso: \_\_\_\_\_  
Nombre de la persona denunciante  
(opcional o confidencial si aplica): \_\_\_\_\_  
Nombre de la persona señalada: \_\_\_\_\_  
Área o departamento involucrado: \_\_\_\_\_

### 2. Observaciones Iniciales

(Describir brevemente el análisis preliminar del incidente, tipo de discriminación o violencia identificada, y las posibles medidas a considerar.)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 3. Acciones a seguir (Marcar las que correspondan)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Investigación interna                       | <input type="checkbox"/> Implementación de medidas de protección inmediatas   |
| <input type="checkbox"/> Entrevistas con las partes involucradas     | <input type="checkbox"/> Derivación a instancias externas (autoridades competentes, organismos de derechos humanos, etc.) |
| <input type="checkbox"/> Capacitación y sensibilización sobre:       | <input type="checkbox"/> Otras acciones (especificar): _____  |
| • Discriminación por razones de género                               | _____   |
| • Prevención y atención a la violencia laboral                       | _____   |
| • Hostigamiento y acoso sexual                                       | _____   |
| <input type="checkbox"/> Asesoría legal                              | _____   |
| <input type="checkbox"/> Medidas disciplinarias (especificar): _____ | _____   |
| _____  | _____   |
| _____  | _____   |

### 4. Seguimiento y Plazos

Fecha estimada para la resolución del caso: \_\_\_\_\_  
Fecha de revisión y actualización del caso: \_\_\_\_\_  
Responsable de la gestión del caso: \_\_\_\_\_  
Observaciones adicionales: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**ANEXO 5. Directorio de atención de servicios que se ofrecen de atención integral para víctimas de discriminación y violencia laboral por razones de género**

INSTANCIA	NOMBRE DEL CENTRO	ALCALDÍA	TELÉFONOS	DIRECCIÓN
STyFE	Procuraduría de la Defensa del Trabajo de la Ciudad de México	Cuauhtémoc	55 5709 3233 ext. 2001/ Subprocuradora de Atención a Mujeres 55 5709 3233 ext. 2010	Calzada San Antonio Abad 32. Colonia Tránsito, Alcaldía Cuauhtémoc C.P. 06820, CDMX
CAIV	Centro de atención integral a víctimas (CAIV) sede 1	Cuauhtémoc	55 5200 9196 Ext. 9200, 9215	Av. Dr. Río de la Loza 156, sexto piso, Doctores, Cuauhtémoc, C. P. 06720 Ciudad de México, CDMX
CAIV	Centro de atención integral a víctimas (CAIV) sede 2	Cuauhtémoc	55 5200 9196 Ext. 9197, 9177	Av. Dr. Río de la Loza 156, quinto piso, Doctores, Cuauhtémoc, C.P. 06720 Ciudad de México, CDMX
CAIV	Centro de atención integral a víctimas de delitos cometidos en razón de género (CAIVG) sede 1	Cuauhtémoc	55 5345 5224 Ext. 5229, 5228	Calle Digna Ochoa y Plácido, planta baja, Col. Doctores, entre Dr. Lavista y Río de la Loza, C.P. 06720, CDMX
CAIV	Centro de atención integral a víctimas de delitos cometidos en razón de género (CAIVG) sede 2	Benito Juárez	55 5200 9636 Ext. 9634, 9211	Calle Enrique Pestalozzi No. 1115, Colonia del Valle, Alcaldía. Benito Juárez, C.P. 03100, CDMX
CJM	Centro de Justicia para las mujeres en Azcapotzalco	Azcapotzalco	55 5346 8394 Ministerio público en el Centro de Justicia: 55 5346 8396	Avenida San Pablo Xalpa número. 396, Colonia San Martin Xochi-nahuac, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02125, CDMX
CJM	Centro de Justicia para las mujeres en Iztapalapa	Azcapotzalco	55 534 55737 / Ministerio Público en el Centro de Justicia 55 5345 5749	Avenida 20 de Noviembre número. 29, Manzana 227, Colonia Ixtlahuacán, alcaldía de Iztapalapa, C.P. 09690, CDMX
CJM	Centro de Justicia para las mujeres en Tlalpan	Tlalpan	55 5290 9280	Calle Manuel Constanzo número 43 manzana 63 lote 10 Colonia Miguel Hidalgo, Alcaldía Tlalpan C.P. 14250, CDMX
CJM	Centro de Justicia para las mujeres en La Magdalena Contreras	Magdalena Contreras	55 5346 8506 55 5346 8504	Calle Soledad, sin número, colonia Pueblo San Bernabé Ocotepc, alcaldía Magdalena Contreras, C.P. 10926, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género. Unidad Alaíde Foppa. Sede Parque de la Juventud	Álvaro Obregón	55 5272 4060 55 1715 6088	Prolongación Calle 4, colonia Tolteca, dentro del Parque de la Juventud, alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01150, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género. Unidad Alaíde Foppa. Sede Preconcreto	Álvaro Obregón	55 1857 7510	Calle 22 y Av. Hidalgo esq. Calle 17, colonia Preconcreto, alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 1400, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género. Unidad Marcela Lagarde en Azcapotzalco	Azcapotzalco	55 1716 0998 55 1716 0848	Av. 22 de febrero 421, colonia Barrio de San Marcos, alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02260, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Benita Galeana en Benito Juárez Sede Eje Central	Benito Juárez	55 5160 0039 55 5579 0206	Eje Central Lázaro Cárdenas 695, piso 1, colonia Narvarte Poniente, alcaldía Benito Juárez, C.P. 03020, CDMX

INSTANCIA	NOMBRE DEL CENTRO	ALCALDÍA	TELÉFONOS	DIRECCIÓN
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Benita Galeana en Benito Juárez Sede Eje 5	Benito Juárez	55 2124 4929 55 2124 4929	Eje 5 Sur Ramos Millán 95, colonia Niños Héroes de Chapultepec, alcaldía Benito Juárez, C.P. 03440, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Tina Modotti en Coyoacán Sede Copilco	Coyoacán	55 9154 8938 55 5659 5587 55 6811 9708	Leopoldo Salazar s/n, casi esq. Carlos González Peña, colonia Copilco el Alto, alcaldía Coyoacán, C.P. 04360, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Tina Modotti en Coyoacán Sede Huayamilpas	Coyoacán	55 1735 7469 55 8943 5147 55 1735 7467	Av. Rey Nezahualcōyotl, s/n esq. Yaquis, colonia Ajusco Huayamilpas, alcaldía Coyoacán, C.P. 04300, CDMX <small>(interior del Parque Ecológico Huayamilpas)</small>
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Amparo Ochoa en Cuajimalpa Sede Contadero	Cuajimalpa	55 5813 5000 55 9280 3243	Prolongación 16 de septiembre s/n casi esquina Av. Veracruz, colonia Contadero, alcaldía Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05500, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Amparo Ochoa en Cuajimalpa. Sede Castorena	Cuajimalpa	55 9131 9552 55 1735 5997	José María Castorena 187, colonia Cuajimalpa, alcaldía Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05500, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Juana de Asbaje en Cuauhtémoc. Sede Alcaldía	Cuauhtémoc	55 9131 5945 55 1707 6100	Aldama, Violeta y Mina s/n, sótano edificio de la alcaldía, colonia Buenavista, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06350, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Juana de Asbaje en Cuauhtémoc. Sede Danubio	Cuauhtémoc	55 2230 1557	Río Danubio 126 Esquina Río Lerma s/n, arriba del Mercado Cuauhtémoc, Colonia Cuauhtémoc, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06500, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Nahui Olín en Gustavo A. Madero. Sede La Villa	Gustavo A. Madero	55 5781 4339 55 5781 0005 55 1549 0406	Av. Fray Juan de Zumárraga s/n, colonia Aragón la Villa, alcaldía Gustavo A. Madero, C.P. 07050, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Nahui Olín en Gustavo A. Madero. Sede La Joyita	Gustavo A. Madero	55 5035 1300 55 5759 5030	Camellón de Oriente 95 y Norte 50, colonia La Joyita, alcaldía Gustavo A. Madero, C.P. 07860, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Coatlícue en Iztacalco. Sede Santiago	Iztacalco	55 1104 9226 55 1545 8172	Av. Santiago s/n esq. Playa Rosarito, colonia Barrio Santiago (dentro del centro social Josefina Díaz), alcaldía Iztacalco, C.P. 08800, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Coatlícue en Iztacalco. Sede Agrícola Oriental	Iztacalco	55 5162 8122 55 2063 2369 55 5206 2601	Av. Sur 8, s/n, casi con Av. Javier Rojo Gómez (atrás del deportivo Leandro Valle), colonia Agrícola Oriental, alcaldía Iztacalco, C.P. 08500, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Elena Poniatowska en Iztapalapa	Iztapalapa	55 9131 0545 55 2236 1593 55 2236 1595	Centro Social Villa Estrella Módulo 4, Camino Cerro de la Estrella s/n, colonia el Santuario Aculco, alcaldía Iztapalapa, C.P. 09009, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Cristina Pacheco en La Magdalena Contreras	Magdalena Contreras	55 5085 3852 55 5085 3851	Piaztic s/n (frente a secundaria 262), colonia San José Atacaxco, alcaldía La Magdalena Contreras, C.P. 10378, CDMX

INSTANCIA	NOMBRE DEL CENTRO	ALCALDÍA	TELÉFONOS	DIRECCIÓN
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género. Frida Kahlo en Miguel Hidalgo. Sede Parque Lira	Miguel Hidalgo	55 9134 7709 55 2614 2564	Av. Parque Lira 128, colonia Ampliación Daniel Garza, alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11800, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género. Frida Kahlo en Miguel Hidalgo. Sede Observatorio	Miguel Hidalgo	55 1715 6328 55 1715 6318	Av. Observatorio s/n esq. General José María Mendivil, colonia Daniel Garza, alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11830, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Cihual in Calli en Milpa Alta. Sede Mercado	Milpa Alta	55 1549 1512 55 1549 1773 55 2127 4515	Calle Yucatán s/n esq. Calle Constitución, colonia Villa Milpa Alta Centro, alcaldía Milpa Alta (arriba del mercado Benito Juárez), C.P. 12000, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Cihual in Calli en Milpa Alta. Sede Calmecac	Milpa Alta	55 2580 7821 55 1549 1500	Av. Puebla 250, esq. Av. Nuevo León, colonia Villa Milpa Alta, alcaldía Milpa Alta (interior Casa de Cultura CALMECAC), C.P. 12000, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Rosario Castellanos en Tláhuac	Tláhuac	55 5266 8764 55 2161 6074	Margarita 5 entre Geranio y Jacaranda, colonia Quiahuatla, alcaldía Tláhuac, C.P. 13090, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Yaocihuatl en Tlalpan. Sede La Joya	Tlalpan	55 1707 6599 55 7261 2585 55 1712 0492	Carretera Federal a Cuernavaca 2, colonia La Joya, alcaldía Tlalpan, C.P. 14090, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Yaocihuatl en Tlalpan. Sede Santa Úrsula	Tlalpan	55 1707 6591 55 5675 8270 55 1707 6590	Camino a Santa Úrsula 24, esq. Textitlán, colonia Santa Úrsula Xitla, alcaldía Tlalpan, C.P. 14420, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género. Esperanza Brito de Martí en Venustiano Carranza	Venustiano Carranza	55 1673 1912 55 1673 1905	Prolongación Lucas Alamán 11, piso 1, colonia Del Parque, alcaldía Venustiano Carranza, C.P. 15960, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Laureana Wright González en Xochimilco. Sede El Rosario	Xochimilco	55 5675 1188 55 2208 5517	Francisco I. Madero 11, colonia Barrio El Rosario, alcaldía Xochimilco, C.P. 16070, CDMX
UTAPVG	Unidad Territorial de Atención y Prevención de la Violencia de Género Laureana Wright González en Xochimilco. Sede San Cristóbal	Xochimilco	55 5161 6504 55 2208 5571 55 2208 5569	Dalia s/n, Plaza San Cristóbal, colonia Barrio San Cristóbal, alcaldía Xochimilco, C.P. 16080, CDMX
CDHCM	Comisión De Derechos Humanos De La CDMX	Álvaro Obregón	5229 5600	Av. Universidad 1449, Axotla, alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01030, CDMX
SEMUJERES	Secretaría de las Mujeres. Línea Mujeres	N.A.	55 5658 1111, opción 3	N.A.
Hospital	Hospital General "Dr. Enrique Cabrera"	Álvaro Obregón	12857104	Prolongación 5 de mayo No. 3170, Col. Ex Hacienda de Tarango, alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01618, CDMX

INSTANCIA	NOMBRE DEL CENTRO	ALCALDÍA	TELÉFONOS	DIRECCIÓN
Hospital	Hospital General "Dr. Gregorio Salas"	Cuauhtémoc	2616 1191	Calle del Carmen No. 42, Col. Centro, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06020, CDMX
Hospital	Hospital General Ajusco Medio	Miguel Hidalgo	5446 7966	Calle Encinos No. 41, Col. Ampliación Miguel Hidalgo 4a Sección, alcaldía Tlalpan, C.P. 14250, CDMX
Hospital	Hospital General Balbuena	Venustiano Carranza	.	Calzada Cecilio Róbelo y Sur No. 103, Col. Aeronáutica, alcaldía Militar, Venustiano Carranza, C.P. 15970, CDMX
Hospital	Hospital General Dr. Rubén Leñero	Miguel Hidalgo	5341 7801	Calle Plan de San Luis y Prolongación Salvador y Díaz. Mirón s/n, Col. Santo Tomás, alcaldía Miguel Hidalgo
Hospital	Hospital General Enrique Cabrera	Álvaro Obregón	1285 7104	Avenida Prolongación 5 de mayo No. 3170, Col. Ex Hacienda de Tarango, Álvaro Obregón, C.P. 01618, CDMX
Hospital	Hospital General Iztapalapa "Dr. Juan Ramón De La Fuente"	Iztapalapa	5804 7001	Calzada Ermita Iztapalapa No. 3018, Col. Citlalli, alcaldía Iztapalapa, C.P. 09660, CDMX
Hospital	Hospital General Milpa Alta	Milpa Alta	22115839	Boulevard Nuevo León 386 Col. Villa, alcaldía Milpa Alta C.P. 13000, CDMX
Hospital	Hospital General Ticomán	A. Madero	5038 1700	Calle Plan de San Luis s/n, Col. Ticomán, alcaldía Gustavo A. Madero, 07330, CDMX
Hospital	Hospital General Xoco	Benito Juárez	5688 9015	Avenida México Coyoacán s/n, Col. General Anaya, alcaldía Benito Juárez, C.P. 03340, CDMX
Hospital	Hospital Materno Cuauhtepc	Gustavo A. Madero	5306 2747	Avenida Emiliano Zapata, No. 17, Col. Cuauhtepc Barrio Bajo, alcaldía Gustavo A. Madero, C.P. 07100, CDMX

## REFERENCIAS

- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1979). Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW).  
<https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (1997). Reglamento Federal De Seguridad, Higiene Y Medio Ambiente De Trabajo.  
<https://www.stps.gob.mx/bp/secciones/dgsst/normatividad/n152.pdf>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2017). Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. Diario Oficial de la Federación.  
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPDPPP.pdf>
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (1917). Diario Oficial de la Federación (DOF).  
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- Gobierno de la Ciudad de México. (2024). Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 26 de noviembre de 2024.  
[https://transparenciac5.cdmx.gob.mx/TC5/uploads/GOFCDMX\\_26-11-24.pdf](https://transparenciac5.cdmx.gob.mx/TC5/uploads/GOFCDMX_26-11-24.pdf)
- Ley Federal del Trabajo. (1970). Diario Oficial de la Federación (DOF).  
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125.pdf>
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. (2003). Diario Oficial de la Federación (DOF).  
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262.pdf>
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. (2007). Diario Oficial de la Federación (DOF).  
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf>
- Ley General para la Igualdad entre Hombres y Mujeres. (2006). Diario Oficial de la Federación (DOF).  
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/259.pdf>
- Ley General de Víctimas. (2013). Diario Oficial de la Federación (DOF).  
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV.pdf>
- Naciones Unidas. (1966). Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.  
<https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-economic-social-and-cultural-rights>
- Organización de los Estados Americanos. (1994). Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).  
<https://www.oas.org/es/mesecvi/docs/BelemDoPara-ESP.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (1958). Convenio sobre la discriminación en el empleo y la ocupación, 111.  
[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312246](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312246)
- Organización Internacional del Trabajo. (1981). Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo, 155.  
[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312300](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312300)
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, 190.  
[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:3999810](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:3999810)
- Secretaría de la Función Pública y Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2020). Protocolo para la prevención, atención y sanción de la violencia laboral en la Administración Pública Federal.  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/539287/Protocolo\\_Violencia\\_Laboral\\_0603-1amGMX\\_\\_1\\_.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/539287/Protocolo_Violencia_Laboral_0603-1amGMX__1_.pdf)
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación.  
[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018)



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

**SECRETARÍA DE TRABAJO  
Y FOMENTO AL EMPLEO**

MODELO PARA LA ELABORACIÓN DE

**PROTOCOLOS  
PARA PREVENIR  
LA DISCRIMINACIÓN**

*por razones de género y atender casos  
de violencia laboral, hostigamiento y  
acoso sexual en los centros de trabajo  
de la Ciudad de México*

