



garcía.

Protocolo Para la Atención de Hostigamiento y Acoso
Sexual

Comercializadora
Almacenes García de México, SA de CV.



CONTROLES DEL DOCUMENTO

Control de Versiones:

Versión	Fecha	Autor	Descripción del Cambio
1	23/01/2024	Ignacio Gerardo Moncada Ortega Diego Camacho Vargas	Creación del documento

Revisado por:

Puesto	Nombre y Firma
Directora de Recursos Humanos	Zeidy Rosario Cortes Becerra
Gerente de Relaciones Laborales	Ignacio Gerardo Moncada Ortega
Coordinadores de Inplant Reclutamiento y Selección	Rocio Guadalupe Hidalgo Perez Jose Pablo Mendoza Gonzalez Ingrid Delicia Raquel Peña Alcocer Janeth Francisca Perez Quintanilla
Jefa de Recursos Humanos CEDIS	Nancy Lazaro Lara
Jefa de Recursos Humanos	Laura Anguiano Estrella

Autorizado por:

Puesto	Nombre y Firma
Directora de Recursos Humanos	Zeidy Rosario Cortes Becerra



ÍNDICE

TÍTULO	PÁGINA
1 INTRODUCCIÓN	4
2 MARCO JURÍDICO	4
3 OBJETIVO	4
4 CONCEPTOS	5
5 ACCIONES PARA PREVENIR Y ATENDER EL HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL	6
6 CANALES PARA DENUNCIAR	7
7 DEL PRIMER CONTACTO PARA LA ATENCIÓN DE POSIBLES CASOS DE HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL	8
8 PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LOS CASOS	8-11
9 DE LOS REGISTROS DE LOS CASOS	11
10 HECHOS NO PREVISTOS	11



1. INTRODUCCIÓN

La promoción de una cultura de igualdad de género y un clima laboral libre de violencia son elementos fundamentales para la prevención del hostigamiento y acoso sexual. El presente protocolo establece las acciones a realizar para la prevención y atención del hostigamiento y acoso sexual al interior de **COMERCIALIZADORA ALMACENES GARCÍA DE MÉXICO S.A. DE C.V.**, más adelante “la empresa”.

El protocolo tiene como principios preservar la dignidad de las personas, la buena fe, la no revictimización y no criminalización, la presunción de inocencia, la confidencialidad, la debida diligencia, y su aplicación deberá realizarse con perspectiva de género.

En este sentido, como parte de las medidas que se implementan en la empresa, se encuentra una campaña permanente de difusión para prevenir cualquier forma de violencia, así como acciones de sensibilización y capacitación para todo el personal.

2. MARCO JURÍDICO

- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- ✓ Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- ✓ Ley Federal del Trabajo.
- ✓ Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- ✓ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- ✓ Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- ✓ Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- ✓ Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- ✓ Código de Ética y Conducta de la empresa.

3. OBJETIVO

El presente documento tiene por objeto ser una herramienta de apoyo para manejar de forma adecuada los casos que se presenten de hostigamiento, violencia y acoso sexual laboral, brindando información necesaria para la promoción y desarrollo de una cultura de prevención y denuncia en contra del hostigamiento, violencia y acoso sexual laboral.



4. CONCEPTOS

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Violencia sexual	Acto de coacción o amenaza hacia una persona con el objetivo de que lleve a cabo una determinada conducta sexual.
Lasciva	Es un comportamiento o conducta sexual que se considera grosero y ofensivo, o contrario a la moral u otros estándares de comportamiento apropiado.
Hostigamiento sexual	A la forma de violencia que implica el ejercicio de poder en una relación de subordinación jerárquica y se manifiesta en conductas relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.
Acoso sexual	Es una forma de violencia, comportamiento o conducta sexual que se considera grosero y ofensivo, o contrario a la moral, 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.
Código de Ética y Conducta	Al Código que establece los principios, valores y conductas que debe observar los colaboradores de la empresa.
Comité	Al Comité de Ética e Integridad de la empresa.
Conciliación	Al mecanismo de solución de conflictos mediante el cual las partes, con libre ejercicio de su voluntad, proponen y deciden soluciones a una controversia.
Estándar de persona razonable	Es un mecanismo de interpretación respecto del significado de ciertas conductas, que en el caso del hostigamiento o del acoso sexual permite valorarlas considerando la interpretación que le daría cualquier persona razonable.
Medidas de protección	A las acciones que se consideran pertinentes en los casos donde se ponga en riesgo la integridad física o psicológica de la víctima de hostigamiento o acoso sexual.
Persona Orientadora	A la o el colaborador de la empresa, designado por el Comité, para brindar información que contribuya a la prevención del hostigamiento y del acoso sexual.
Persona probable responsable	A quien se le realiza la imputación sobre

	hostigamiento o acoso sexual.
Probable víctima	A la persona que dice haber sido afectada por un posible acto de hostigamiento o acoso sexual.
Protocolo	Al presente protocolo para la prevención y atención del hostigamiento y acoso sexual.
Queja	A la manifestación de hechos que hace del conocimiento la probable víctima o un tercero, que implican posible hostigamiento o acoso sexual en los que se encuentran involucradas los colaboradores de la empresa por conductas realizadas en el ejercicio de sus funciones.
Canales de Comunicación	<p>SUCURSALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gerente / Inplant de Recursos Humanos 2. Distrital 3. Línea ética <p>CORPORATIVO TOREO / CENTRO Y CEDIS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jefe (a) directo (a) 2. Jefa de Recursos Humanos / Relaciones laborales 3. Dirección de Recursos Humanos 4. Línea ética
Línea ética	El medio por el cual, los colaboradores de la empresa podrán denunciar cualquier acto de hostigamiento/acoso sexual, violencia, discriminación, etc.

5. ACCIONES PARA PREVENIR Y ATENDER EL HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL.

Para prevenir y atender el hostigamiento y acoso sexual, la empresa implementará de manera sistemática, las siguientes medidas:

- ✓ Promover una cultura institucional de igualdad de género y un clima laboral libre de cualquier forma de violencia.
- ✓ Impulsar acciones de sensibilización y capacitación hacia el personal para prevenir el hostigamiento y el acoso sexual.
- ✓ Promover pronunciamientos de **“Cero Tolerancia”** a las conductas de hostigamiento y acoso sexual, mismos que deberán difundirse a los colaboradores de la empresa a través de los medios que resulten idóneos para garantizar su conocimiento.



- ✓ Establecer una campaña permanente de difusión de las acciones para prevenir el hostigamiento y el acoso sexual.
- ✓ Capacitar al personal de la empresa que brindará orientación a las probables víctimas, así como a quienes realicen los procesos de análisis y valoración de los casos en el comité.

6. CANALES PARA DENUNCIAR

Sí el comportamiento de alguna persona va en contra de lo mencionado en el presente protocolo, en el sentido que exista conductas de acoso y hostigamiento sexual, tendrás la responsabilidad de decirlo, y la forma correcta para hacerlo es mediante la siguiente línea de comunicación:

- **SUCURSALES**

1. GERENTE / INPLANT DE RECURSOS HUMANOS
2. DISTRITAL
3. LÍNEA ÉTICA

- **CORPORATIVO TOREO/CENTRO**

1. JEFE (A) DIRECTO
2. JEFA DE RECURSOS HUMANOS / RELACIONES LABORALES
3. DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
4. LÍNEA ÉTICA

- **CEDIS**

1. JEFE (A) DIRECTO
2. JEFA DE RECURSOS HUMANOS / RELACIONES LABORALES
3. DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
4. LÍNEA ÉTICA

La empresa está comprometida con la protección de los denunciantes, por lo que **está prohibido imponer cualquier tipo de sanción o represalia contra las personas que presenten o ayuden a plantear una inquietud genuina sobre algún incumplimiento a este protocolo**. Las represalias serán causales de medidas disciplinarias, que podrían llegar incluso a la rescisión del contrato laboral.



7. DEL PRIMER CONTACTO PARA LA ATENCIÓN DE POSIBLES CASOS DE HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL

1. Para la atención de la probable víctima, el primer contacto conforme a lo establecido en el punto que antecede tendrá la responsabilidad de escuchar, apoyar y recabar de puño y letra la queja presentada por la probable víctima; el primer contacto, tendrá la responsabilidad de atender la queja para resolver la problemática en el momento.
2. En caso de que la probable víctima no obtenga la respuesta o el seguimiento que busca, podrá escalar su problemática con el segundo nivel de comunicación, quien tendrá la responsabilidad de solucionarlo recabando todo el antecedente con el primer contacto, identificando los motivos por los cuales no se resolvió en primera instancia.
3. Para el caso de sucursales, sí la probable víctima no recibió una respuesta satisfactoria en los dos primeros canales de comunicación, podrá levantar su queja mediante la línea ética.
4. Respecto a corporativo toreo / centro y CEDIS, sí la probable víctima no obtiene la respuesta que busca, podrá escalar su problemática con el tercer nivel, que es Dirección de Recursos Humanos, quien tendrá la responsabilidad de resolver y analizar las causas por las cuales no se resolvió en las instancias previas.
5. Para el caso que la probable víctima no reciba respuesta satisfactoria en los 3 canales de comunicación previos, podrá levantar su queja mediante la línea ética,

8. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LOS CASOS

1. SUCURSALES

✓ **El primer contacto, tendrá las siguientes responsabilidades:**

- Atender y escuchar a la presunta víctima.
- Recabar la queja de puño y letra de la presunta víctima.
- Crear un ambiente de confianza para asegurar que se investigarán los sucesos para resolver la problemática a la brevedad, explicando a la presunta víctima que se realizará una investigación, misma que no excederá de las 48 hrs
- Identificar al presunto agresor
- Entrevistar al presunto agresor para tener su derecho de réplica, y recabar de puño y letra sus comentarios.



- Con base a los hechos, conciliar con las partes o aclarar la problemática.

En caso de acreditarse los hechos, se procederá conforme al principio esencial del código de ética y conducta, en el sentido de que la empresa tiene “**cero tolerancia**” ante el hostigamiento, acoso y maltrato laboral.

NOTA. – En todos los casos, el **Inplant de Recursos Humanos** informará vía correo electrónico a su **Coordinador de Inplant** la situación, quien, a su vez, dará seguimiento puntual para la resolución satisfactoria e informará a **Dirección de Recursos Humanos** el resultado de la investigación.

Para el caso de que la presunta víctima no quede satisfecha con el resultado de la investigación, el **Coordinador de Inplant**, tendrá la responsabilidad de poner en antecedente de la situación vía correo electrónico al **Distrital de la zona y al área de Relaciones Laborales**.

✓ **El segundo contacto, tendrá las siguientes responsabilidades**

- Atender, escuchar y generar confianza con la presunta víctima, en el sentido de asegurar que se resolverá la problemática planteada.
- El segundo contacto que es el Distrital de la zona en conjunto con el área de Relaciones Laborales, buscarán identificar los motivos por los cuales, no se logró cerrar en primera instancia y tener un cierre favorable de la queja presentada.

NOTA. – **Relaciones Laborales** tendrá la responsabilidad de informar vía correo electrónico al **Inplant, Coordinador de Inplant, dirección de recursos humanos y Distrital**, sí la queja quedo cerrada satisfactoriamente o no.

✓ **De llegar al tercer contacto, que es la línea ética, se coordinará la actuación para cerrar la problemática en cuestión**

2. CORPORATIVO TOREO / CENTRO Y CEDIS

✓ **El primer contacto, tendrá las siguientes responsabilidades:**



- Atender y escuchar a la presunta víctima.
- Recabar la queja de puño y letra de la presunta víctima.
- Crear un ambiente de confianza para asegurar que se investigarán los sucesos para resolver la problemática a la brevedad, explicando a la presunta víctima que se realizará una investigación, misma que no excederá de las 48 hrs
- Identificar al presunto agresor.
- Entrevistar al presunto agresor para tener su derecho de réplica, y recabar de puño y letra sus comentarios.
- Con base a los hechos, conciliar con las partes o aclarar la problemática.

En caso de acreditarse los hechos, se procederá conforme al principio esencial del código de ética y conducta, en el sentido de que la empresa tiene “**cero tolerancia**” ante el **hostigamiento, acoso y maltrato laboral**.

NOTA. – En todos los casos, el **Jefe (a) directo (a)**, informará vía correo electrónico a la **Jefa de Recursos Humanos y Relaciones Laborales** la problemática en cuestión, anexando los documentos recabados y especificará si la problemática quedó cerrada o no.

Independientemente de haber quedado cerrada la problemática o no, la **Jefa de Recursos Humanos y Relaciones Laborales** informarán a **Dirección de Recursos Humanos** de la situación.

✓ **El segundo contacto, tendrá las siguientes responsabilidades**

- Atender, escuchar y generar confianza con la presunta víctima, en el sentido de asegurar que se resolverá la problemática planteada.
- El segundo contacto, que es la Jefa de Recursos Humanos en conjunto con el área de Relaciones Laborales, buscarán identificar los motivos por los cuales, no se logró cerrar en primera instancia y tener un cierre favorable de la queja presentada.

NOTA. – La **jefa de Recursos Humanos y Relaciones Laborales**, tendrán la responsabilidad de informar vía correo electrónico a la **Dirección de Recursos Humanos y Jefe (a) directo (a)** si la queja quedo cerrada satisfactoriamente o no.



- ✓ **El tercer contacto, tendrá las siguientes responsabilidades**
- Dirección de Recursos Humanos, revisará todo el antecedente de la problemática para identificar los motivos por los cuales la problemática no se resolvió, y definirá su criterio para cerrar la problemática satisfactoriamente.
- ✓ **De llegar al cuarto contacto, que es la línea ética, se coordinará la actuación para cerrar la problemática en cuestión**

9. REGISTRO DE LOS CASOS

El Inplant de Recursos Humanos, y la Jefa de Recursos Humanos llevarán un registro de las quejas presentadas por posibles casos de hostigamiento y acoso sexual, creando un expediente físico de la documentación recabada, así como una base de datos con los registros de casos, donde se observará el resultado de los análisis y valoraciones, revisando las causas, modalidades y características de estos, con el fin de proponer medidas para fortalecer las acciones de prevención; asimismo, elaborará un informe anual de los casos atendidos.

10. HECHOS NO PREVISTOS

Para las situaciones y hechos no previstos en el presente protocolo será el Comité el encargado de analizarlos en conjunto con la línea ética, y determinar de manera conjunta lo conducente. Asimismo, corresponderá al Comité y a la línea ética la interpretación del protocolo.