



garcía.

Protocolo para prevenir, atender y erradicar el
hostigamiento, acoso y/o maltrato laboral.

Comercializadora

Almacenes García de México, SA de CV.



CONTROLES DEL DOCUMENTO

Control de Versiones:

Versión	Fecha	Autor	Descripción del Cambio
1	24/01/2024	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 Janetth 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, ACOSO Y/O MALTRATO LABORAL	7
6 CANALES PARA DENUNCIAR	8
7 DEL PRIMER CONTACTO PARA LA ATENCIÓN DE POSIBLES CASOS DE HOSTIGAMIENTO, ACOSO Y MALTRATO LABORAL	9
8 PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LOS CASOS	9-12
9 DE LOS REGISTROS DE LOS CASOS	12
10 HECHOS NO PREVISTOS	12



1. INTRODUCCIÓN

COMERCIALIZADORA ALMACENES GARCÍA DE MÉXICO S.A. DE C.V., más adelante “la empresa”, tiene una cultura de prevención, atención y erradicación, respecto a conductas que dañen a los colaboradores de la empresa, por ello, el presente protocolo marcará los lineamientos para la prevención, atención y erradicación del hostigamiento, acoso y/o maltrato laboral en todos los centros de trabajo de la empresa.

En este sentido, como parte de las medidas que se implementan en la empresa, se encuentra una campaña permanente de difusión para prevenir el hostigamiento, acoso y maltrato laboral, así como definir acciones de sensibilización y capacitación para todo el personal. Asimismo, se establecen líneas de comunicación específicas, las cuales, brindarán información a los colaboradores para prevenir, atender y erradicar dichas conductas.

2. MARCO JURÍDICO

- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- ✓ Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- ✓ Ley Federal del Trabajo.
- ✓ 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.
- ✓ Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2'18, Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo- Identificación, Análisis y Prevención.
- ✓ Código de Ética y Conducta de la empresa.

3. OBJETO

El presente protocolo tiene por objeto establecer mecanismos y acciones para la implementación de procedimientos para la prevención, atención y erradicación de los casos de violencia laboral derivados del vínculo laboral en los centros de trabajo de la empresa.

Definir los canales de comunicación para brindar la atención a las presuntas víctimas de algún caso de hostigamiento, acoso y/o maltrato laboral.

Promover una cultura organizacional de igualdad y un clima laboral propicio para erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo.



4. CONCEPTOS

CONCEPTO	DEFINICIÓN
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. Ésta se puede presentar en forma horizontal, cuando la agresividad se realiza entre compañeros (as) del ambiente de trabajo, es decir, activo y pasivo ocupan un nivel similar en la jerarquía ocupacional, ya sea en el centro de trabajo o fuera de éste, siempre que esté vinculado a la relación laboral.
Hostigamiento 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. a) Vertical descendente. Sucede cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realiza entre quienes ocupan puestos de jerarquía o superioridad respecto de la víctima.
Maltrato 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 cuando la agresividad se realiza entre, activo y pasivo y no tienen una relación en la jerarquía ocupacional ya sea en el centro de trabajo o fuera de este siempre que esté vinculado a la relación laboral. Esta se puede presentar con el personal subcontratado, seguridad, limpieza, etcétera, ya sea en el centro de trabajo o fuera de éste, siempre que esté vinculado a la relación laboral.
Centro de Trabajo	El lugar o lugares, tales como inmuebles, locales, instalaciones y áreas, donde el



	trabajador realice sus actividades laborales de forma ordinaria.
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.
Entorno organizacional favorable.	Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de las y los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para las y los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo adecuadas dentro del marco legal, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.
Factor de Riesgo Psicosocial	Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado. Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo



	negativo y las relaciones negativas en el trabajo.
Medidas de prevención y acciones de control	Aquellas acciones que se adoptan para prevenir y/o mitigar a los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, para eliminar las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral, así como las acciones implementadas para darles seguimiento.
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 Y ERRADICAR EL HOSTIGAMIENTO, ACOSO Y/O MALTRATO LABORAL.

Para prevenir, atender y erradicar el hostigamiento, acoso y/o maltrato laboral, 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, acoso y/o maltrato laboral.
- ✓ Promover pronunciamientos de “**Cero Tolerancia**” a las conductas de hostigamiento, acoso y maltrato laboral, 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, acoso y/o maltrato laboral.
- ✓ 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.
- ✓ Implementar la NOM-035 en los centro de trabajo y encuestas de clima laboral para tener un entorno organizacional favorable.

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, hostigamiento y/o maltrato laboral, 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, ACOSO Y MALTRATO LABORAL

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)** sí 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, acoso y maltrato laboral, 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.