

**Protocolo para prevenir la
discriminación y el acoso y
hostigamiento sexual y laboral**

GALICIA

INTRODUCCIÓN

GALICIA rechaza y desincentiva cualquier forma de violencia laboral y de discriminación, cumpliendo con las normas nacionales e internacional de derechos humanos, la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, la Ley Federal del Trabajo, la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), la Convención para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra Mujeres o Belem do Pará y el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para prevenir la violencia laboral.

GALICIA se compromete a promover la prevención de la violencia laboral en general, y del acoso y hostigamiento sexual y laboral (AHSL) y la discriminación, en particular a través de procesos continuos de capacitación, formación, y actividades de sensibilización. GALICIA también se compromete a desarrollar una política de comunicación para difundir ampliamente y garantizar el acceso a la información sobre los contenidos de este Protocolo a todas las personas que trabajan en GALICIA y a toda persona externa vinculada directamente a GALICIA: clientes, proveedores, etc.

Finalmente, GALICIA reconoce que las conductas de violencia laboral y discriminación pueden ocasionar altos niveles de ansiedad, provocar indignación entre los empleados y generar problemas que pueden escalar hasta generar un ambiente de trabajo hostil. GALICIA se compromete a mitigar este riesgo, garantizando un espacio laboral seguro, saludable y positivo. En este contexto, GALICIA busca ser un lugar de trabajo más diverso e inclusivo que permita a los empleados alcanzar su potencial pleno, evitando que las personas talentosas puedan rechazar un ascenso o evitar oportunidades de capacitación para mantenerse alejados de un superior jerárquico o un colega conocido por sus prácticas de intimidación o acoso. Además, en un lugar de trabajo libre de violencia laboral, los empleados se sienten cómodos, seguros, valorados y respetados, y es más probable que permanezcan en GALICIA durante un tiempo más prolongado, bajando la rotación y fortaleciendo la cohesión y el trabajo en equipo.

EL NUEVO ENFOQUE INCLUSIVO E INTEGRADO DEL CONVENIO 190 DE LA OIT

El Protocolo incorpora el nuevo enfoque inclusivo e integrado del Convenio 190 de la OIT, capaz de prevenir los factores de riesgos y de reforzar la protección de los grupos históricamente discriminados en el contexto laboral.

Enfoque inclusivo

El Protocolo aplica el enfoque de la discriminación interseccional para visibilizar y reconocer la experiencia de las personas trabajadoras pertenecientes a uno o a varios grupos históricamente discriminados que están afectados de manera desproporcionada por el AHSL y otras formas de discriminación. En la práctica, esto significa que la discriminación interseccional aumenta la probabilidad, la frecuencia y la gravedad del AHSL contra aquellos grupos que no se adaptan a las normas de género tradicionales y, en consecuencia, aumenta la obligación de GALICIA de reforzar la protección de estos grupos.

Enfoque integrado

El protocolo aplica el enfoque preventivo para dar una respuesta proactiva al AHSL y otras formas de discriminación en el contexto laboral con énfasis en la identificación y eliminación de las causas. El Protocolo busca identificar y evaluar los factores de riesgos que causan el problema y aumentan las probabilidades del AHSL prestando especial atención a los riesgos psicosociales que:

- a) se deriven de las condiciones y modalidades de trabajo, la organización del trabajo y de la gestión de los recursos humanos;
- b) se deriven de la discriminación interseccional, el abuso de las relaciones de poder y las normas de género que fomentan el AHSL.

PRINCIPIOS Y CRITERIOS DE APLICACIÓN

El uso, aplicación e interpretación de este Protocolo debe atender a un marco mínimo de principios rectores que son coincidentes con las obligaciones en materia de derechos humanos:

- Credibilidad de la víctima: como punto de inicio de los procedimientos previstos en este Protocolo se presume que la persona que denuncia dice la verdad.
- Confidencialidad: Los procesos previstos en este protocolo serán confidenciales.
- Debida diligencia: implica dar respuesta eficiente, oportuna y responsable ante las violaciones de derechos humanos. Esta obligación, entendida también como un enfoque analítico de las problemáticas laborales, fija el alcance de las acciones y medidas para prevenir, investigar, sancionar y reparar el daño provocado por la discriminación y la violencia en el ámbito laboral, con especial énfasis en las que surgen con motivo de la identidad de género.
- Estándar probatorio que otorga valor preponderante del dicho de la víctima: de conformidad con la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Caso Fernández Ortega y Otros vs. México) y la Suprema Corte de Justicia de la Nación, los actos de violencia sexual son agresiones que, en general, se caracterizan por producirse en ausencia de otras personas más allá de la víctima y las personas agresoras. Dada la naturaleza de esta forma de violencia, no se puede esperar la existencia de pruebas gráficas o documentales y, por ello, la declaración de la víctima constituye una prueba fundamental sobre el hecho.
- Garantía de audiencia: la persona denunciada, contra quien se inicien cualquiera de los procedimientos marcados en el presente Protocolo, tiene el derecho a saber quién le denuncia y por cuáles hechos, a ser escuchada y defenderse de las acusaciones en su contra.
- Interseccionalidad: es una herramienta que aborda múltiples discriminaciones y nos ayuda a entender las maneras en que las construcciones sociales de género se cruzan con las de otras identidades; estos cruces agudizan las condiciones de desventaja de una persona, forjan contextos de opresión y privilegio, y limitan el acceso a derechos y oportunidades de desarrollo.

- **Perspectiva de género:** es una categoría de análisis que visibiliza la asignación social diferenciada de roles y tareas en virtud del sexo, género y orientación/preferencia sexual; revela las diferencias en oportunidades y derechos que siguen a esta asignación; evidencia las relaciones de poder originadas en estas diferencias; se hace cargo de la vinculación que existe entre las cuestiones de género, raza, religión, edad, creencias políticas, entre otras; pregunta por los impactos diferenciados de las leyes y políticas públicas basadas en estas asignaciones, diferencias y relaciones de poder, y determina en qué casos un trato diferenciado es arbitrario y en qué casos es necesario. (SCJN, Protocolo para Juzgar con Perspectiva de Género, 2014).

ALCANCE MATERIAL, PERSONAL, TEMPORAL Y ESPACIAL

Alcance material

Este Protocolo aplica para todas aquellas conductas de discriminación y/o violencia que surjan con motivo de la actividad laboral en GALICIA, con especial atención a aquellas que se fundan en razones de género.

Alcance personal

Las disposiciones de este Protocolo son aplicables a todas las personas que trabajan en GALICIA, independientemente del tipo de contratación que les vincule con la organización, así como a clientes y proveedores.

Puede presentar su queja cualquier persona que forme parte de GALICIA, o cualquier persona externa, ya sea por ser víctima o por atestiguar algún acto de discriminación y/o violencia, con los alcances definidos en este apartado.

Alcance temporal

Este Protocolo establece que no existe un plazo o límite de tiempo para presentar la queja, considerando que las conductas de violencia de género pueden generar un daño profundo en las personas que las resienten y que, en ocasiones, es difícil procesar dichas violencias y poder denunciarlas, particularmente aquellas de naturaleza sexual por los estigmas que ocasionan hacia las víctimas.

Si bien no se establece un tiempo límite para denunciar los hechos relativos a este Protocolo, debe tenerse en cuenta que la investigación que se realice solo podrá tener consecuencias administrativas o laborales para las personas que mantienen una relación vigente o siguen siendo parte del GALICIA. En todo caso, la información se tomará en cuenta con fines de evaluación y no repetición en la organización. Por otro lado, es importante tomar en cuenta que, con el paso del tiempo, se vuelve más complicado contar con otro tipo de pruebas además del testimonio de la víctima.

Alcance espacial

Su aplicación se extiende más allá del espacio físico de trabajo, con cobertura de los desplazamientos o viajes por motivos profesionales, así como eventos, actividades sociales o capacitaciones vinculadas al trabajo y en el marco de comunicaciones de carácter profesional realizadas por medios digitales o cualquier otro, siempre y cuando derive o afecte el ambiente laboral o contractual.

DEFINICIONES Y PRECISIONES: LA DISCRIMINACIÓN Y LA VIOLENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL

Discriminación

Es aquella conducta injustificada que tenga por objeto o resultado la negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento o restricción de los derechos de las personas, grupos y/o comunidades, motivada por su origen étnico, nacional, lengua, género, identidad de género, expresión de rol de género, preferencia sexual u orientación sexual, características sexuales, edad, discapacidades, condición jurídica, social o económica, apariencia física, tono de piel, condición de salud mental o física, incluyendo infectocontagiosa, psíquica o cualquier otra, características genéticas, embarazo, religión, condición migratoria, de refugio, repatriación, apátrida o desplazamiento interno, solicitantes de asilo, otras personas sujetas de protección internacional y en otro contexto de movilidad humana; opiniones, identidad o afiliación política, estado civil, trabajo ejercido, por tener tatuajes, perforaciones corporales u otra alteración física, por consumir sustancias psicoactivas o cualquier otra que atente contra la dignidad humana, libre desarrollo de la personalidad o

tenga por objeto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de uno o más derechos.

Violencia laboral

El Convenio 190 de la OIT define la violencia y el acoso en términos generales de la siguiente manera:

“La expresión «violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género. La expresión «violencia y acoso por razón de género» designa la violencia y el acoso 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.”

Acoso y hostigamiento laboral

Según la Suprema Corte de Justicia de la Nación y el Modelo de Protocolo de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, el acoso laboral (mobbing) es “una conducta que se presenta dentro de una relación laboral, con el objetivo de intimidar, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, con miras a excluirla de la organización o a satisfacer la necesidad, que suele presentar el hostigador, de agredir o controlar o destruir”.¹ Su efecto es el daño en la persona, mermar su autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad, entre otros.

Se caracteriza por:

- La presencia de comportamientos hostiles hacia la víctima.
- La reiteración de esos comportamientos (un acto aislado no constituye acoso).

En cuanto a su tipología, tiene tres niveles, dependiendo de quien adopta el papel de sujeto activo:

- Horizontal: cuando la agresividad o el hostigamiento se lleva a cabo entre personas de similar jerarquía laboral.

¹ Sentencia recaída al Amparo Directo 47/2013, emitida el 7 de febrero de 2014.

- Vertical descendente: cuando la agresividad o el hostigamiento se realiza por parte de una persona con jerarquía laboral superior en contra de una persona de inferior jerarquía.
- Vertical ascendente: cuando la agresividad o el hostigamiento se lleva a cabo por parte de quien ocupa una jerarquía laboral inferior en contra de una persona de jerarquía laboral superior.

Tipología (no exhaustiva)

TIPOS	DESCRIPCIÓN
Medidas institucionales	Asignar los trabajos peores o más degradantes
	Consignar trabajos innecesarios, monótonos o repetitivos, sin valor o utilidad alguna
	Designar tareas por debajo de sus cualificaciones, habilidades o competencias habituales
	No indicar ningún tipo de trabajo
	Exceso de trabajo (presión injustificada o establecer plazos imposibles de cumplir)
	Tácticas de desestabilización: cambios de puesto sin previo aviso, intentos persistentes de desmoralizar o retirar ámbitos de responsabilidad sin justificación
Aislamiento social	Restringir las posibilidades de comunicación por parte del superior o de las compañeras
	Traslado a un puesto de trabajo aislado
	Ignorar a la persona o no dirigirle la palabra
	División entre compañeras de trabajo al enfrentarlas o confrontarlas
Ataques a la vida privada de la persona	Críticas constantes a la vida privada o íntima de la víctima
	Terror a través de llamadas telefónicas, mensajes, o redes sociales
	Atribución de fallos psicológicos y de falsas enfermedades
	Burlarse de algún defecto personal
	Imitar los gestos o la voz de la víctima
	Ataques a las actitudes y creencias políticas y/o religiosas
	La descalificación de la apariencia, forma de arreglo y de vestir de la persona con gestos de reprobación o verbalmente
Violencia física	Amenazas de violencia física
	Maltrato físico
Agresiones verbales	Gritar o insultar
	Críticas permanentes al trabajo de las personas
	Amenazas verbales
Agresiones psicológicas	Mortificar a otros miembros de la organización con críticas negativas incesantes o privar de responsabilidades a las personas que muestren grandes competencias o aptitudes profesionales
	Evaluar su trabajo de forma inequitativo de forma sesgada

	Desvalorizar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros
	Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes
	Menospreciar o menoscabar personal o profesionalmente a la persona
	Ningunear, ignorar, excluir, fingir no verle o hacerle “invisible”
	La descalificación en privado y en público de cualquier cosa trascendente o intrascendente que diga la persona acosada
	La constante invitación a desarrollar otra actividad en otro centro de trabajo
	Las sesiones de amplia duración, dos horas mensual o bimestralmente, en las que se tensiona a la víctima en todo sentido, con frases como “no sirves para el trabajo”, “qué haces aquí”, que cuando te mandan llamar ya sabes para qué y cuánto va a durar, con lo que te discapacitan laboralmente

Acoso y hostigamiento sexual

De acuerdo con la Ley Federal del Trabajo en su artículo 3° bis, el hostigamiento y el acoso sexual se definen como:

- a) Hostigamiento sexual: 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 ambas.
- b) Acoso sexual: una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

De acuerdo al artículo 135 de la Ley Federal del Trabajo, fracción XI, queda prohibido a los trabajadores, “acosar sexualmente a cualquier persona o realizar actos inmorales en los lugares de trabajo.” Acorde al artículo 47 de la misma Ley, “son causas de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el patrón: II. Incurrir el trabajador, durante sus labores, en faltas de probidad u honradez, en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratamientos en contra del patrón, sus familiares o del personal directivo o administrativo de la empresa o establecimiento, o en contra de clientes y proveedores del patrón, salvo que medie provocación o que obre en defensa propia, o VIII. Cometer el trabajador actos inmorales o de hostigamiento y/o acoso sexual contra cualquier persona en el establecimiento o lugar de trabajo.”

Con la finalidad de consolidar un ambiente laboral digno, de acuerdo al artículo 133 de la Ley Federal del Trabajo, “queda prohibido a los patrones o sus representantes:

XIII. Permitir o tolerar actos de hostigamiento y/o acoso sexual en el centro de trabajo; XIV. Exigir la presentación de certificados médicos de no embarazo para el ingreso, permanencia o ascenso en el empleo; XV. Despedir a una persona o coaccionarla directa o indirectamente para que renuncie por estar embarazada, por cambio de estado civil o por tener el cuidado de hijos menores.” Así, de acuerdo al artículo 51 de la misma Ley, son causas de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el trabajador: II. Incurrir el patrón, sus familiares o cualquiera de sus representantes, dentro del servicio, en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, amenazas, injurias, hostigamiento y/o acoso sexual, malos tratamientos u otros análogos, en contra del trabajador, cónyuge, padres, hijos o hermanos. III. Incurrir el patrón, sus familiares o trabajadores, fuera del servicio, en los actos a que se refiere la fracción anterior, si son de tal manera graves que hagan imposible el cumplimiento de la relación de trabajo, y IX. Exigir la realización de actos, conductas o comportamientos que menoscaben o atenten contra la dignidad del trabajador.”

Tipología de conductas:

Existen dos categorías generales de hostigamiento y acoso sexual:

- a) Chantaje sexual (quid pro quo): requerimientos de favores sexuales a cambio de un trato preferencial, o promesa de él, en su situación actual o futura en el empleo, cargo o comisión; como amenaza respecto de esa situación, o condición para su aceptación o rechazo en un empleo, cargo o comisión.
- b) Acoso sexual ambiental: acercamientos corporales u otras conductas de naturaleza sexual indeseadas u ofensivas para quien las recibe, utilización de expresiones o imágenes de naturaleza sexual que razonablemente resulten ofensivas o humillantes para quien las recibe.

Tipología (no exhaustiva)

TIPO	CONDUCTAS
------	-----------

FÍSICO	Violencia física Tocamientos Pellizcos Caricias Acercamientos innecesarios Abrazos o besos indeseados Familiaridad innecesaria (tal como rozar deliberadamente a alguien) Conductas tipificadas como delitos
VERBAL	Comentarios y preguntas sobre el aspecto, el estilo de vida y/o la orientación sexual Llamadas de teléfono ofensivas Comentarios o bromas sugerentes (incómodas, seductoras) Comentarios condescendientes o paternalistas Invitaciones no deseadas para sexo o persistentes peticiones para salir a citas Preguntas intrusivas acerca del cuerpo o la vida privada de otra persona, insultos o burlas de naturaleza sexual y amenazas.
NO VERBALES	Silbidos Gestos de connotación sexual Presentación de objetos pornográficos Miradas lujuriosas Fotos, afiches, protectores de pantalla ofensivos Correos electrónicos y/o mensajes de texto sexualmente explícitos Uso de las diversas redes sociales electrónicas o digitales con fines sexuales Acceder a sitios de internet sexualmente explícitos Aproximaciones inapropiados en redes sociales

Lo que no es violencia laboral

Para poder crear una cultura laboral diversa e inclusiva y lograr un clima laboral saludable y seguro, reconocer las conductas que no configuran violencia laboral es tan importante como identificar con precisión aquellas conductas que sí lo son.

Las medidas de dirección razonables no son violencia laboral

Muchas situaciones pueden confundirse con violencia laboral porque pueden provocar preocupación, estrés o ansiedad. Pero ejercicio del derecho de dirección por parte del Despacho no constituye acoso, aunque en alguna ocasión pueda provocar malestar entre los trabajadores. El desafío reside en distinguir entre los esfuerzos legítimos para gestionar los problemas de rendimiento de los empleados, y aquella conducta que cruza la línea y puede caracterizarse objetivamente de mejor manera como acoso u hostigamiento laboral.

La definición de violencia laboral que figura en este Protocolo excluye específica y explícitamente las medidas de dirección razonables. Esta exclusión refleja la idea de que, paralelamente al derecho de los empleados a no ser acosados ni hostigados en el trabajo, el Despacho también tienen la autoridad legítima para dirigir a los empleados, controlar la calidad de trabajo y desempeño de manera razonable.

El derecho de dirección se define como el derecho de GALICIA a gestionar a sus empleados y tomar decisiones relacionadas con la productividad del despacho para asegurar el buen desempeño de la misma. El derecho de dirección incluye, en particular, las siguientes medidas: decisiones cotidianas: los comentarios y consejos legítimos relativos a las asignaciones de trabajo, incluidos los comentarios negativos de superiores jerárquicos y supervisores sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo; la implementación de la política de la empresa o las medidas disciplinarias impuestas no se consideran acoso, aunque muchas veces puedan tener consecuencias desagradables. Las medidas de gestión deben llevarse a cabo manera razonable, es decir: de manera objetiva y no abusiva

En este contexto, es importante saber diferenciar entre la dirección razonable y la violencia laboral. A continuación el Protocolo muestra los ejemplos más comunes de medidas de dirección y gestión razonable que no se consideran violencia laboral:

- Establecer objetivos de desempeño y plazos razonables de acuerdo con el puesto de trabajo;
- Describir, asignar y programar las cargas de trabajo de acuerdo con al puesto de trabajo;
- Cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto de acuerdo a la descripción del puesto de trabajo;
- Tomar la decisión de no seleccionar a un trabajador para un ascenso siguiendo un proceso justo, imparcial y documentado;
- Informar a un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio o negativo y aplicar medidas disciplinarias de manera profesional y respetuosa;

- Informar a un trabajador sobre un comportamiento inadecuado de manera profesional y respetuosa;
- Aplicar cambios organizativos o reestructuraciones de manera objetiva y justificada;

A continuación, para diferenciar entre lo razonable y lo irrazonable, el Protocolo ofrece cinco recomendaciones sobre lo que no se debe hacer en la gestión del rendimiento laboral:

- Criticar a la persona, no el comportamiento o el resultado del trabajo;
- Centrar la crítica en algo que no se puede cambiar;
- Fundamentar la crítica en comentarios imprecisos y vagos;
- Fundamentar la crítica en comentarios exagerados;
- Hablar de sensaciones y percepciones generales sobre el desempeño laboral de una persona, en lugar de acciones o conductas concretas y observables

Los conflictos interpersonales no son violencia laboral

Los lugares de trabajo no son diferentes de otros entornos donde pueden surgir conflictos de manera cotidiana. El conflicto es una relación entre dos o más partes interdependientes, que tienen, o piensan que tienen, metas incompatibles. El conflicto implica una relación simétrica entre individuos. La crítica se expresa de forma evidente por parte de los implicados en el conflicto. Cada uno de estos individuos intenta mantener el control y el dominio del conflicto. Pero cuando los conflictos no se gestionan bien y no se resuelven, tienden a intensificarse y a escalar. En ese momento, la situación puede cambiar y convertirse en un caso de violencia laboral. Pero, por sí mismo, un conflicto no constituye violencia laboral.

La violencia laboral es un riesgo psicosocial, pero no todos los riesgos psicosociales son violencia laboral

La OIT define los riesgos psicosociales Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias

suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son

condiciones organizacionales si no hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.

De acuerdo con esta definición, es muy importante clarificar que la violencia laboral está considerada como uno de los principales riesgos psicosociales. Pero existen otros riesgos psicosociales importantes que no deben ser confundidos con la violencia laboral, los ejemplos más relevantes son: el estrés laboral, el burnout o desgaste profesional, la inseguridad contractual y el conflicto trabajo/familia.

El consentimiento afirmativo

Para deconstruir los mitos y las presunciones que justifican el acoso y el hostigamiento sexual y poder determinar de manera inequívoca la presencia o ausencia de consentimiento en una conducta de naturaleza sexual en el espacio de trabajo, GALICIA define como principio general y orientador para la conducta de todas las personas alcanzadas por este protocolo que el consentimiento debe ser afirmativo. El consentimiento afirmativo implica un acuerdo mutuo, afirmativo, voluntario, consciente, específico y revocable para participar en una conducta de naturaleza sexual entre dos personas:

Afirmativo: el consentimiento nunca debe presuponerse ni asumirse a partir de factores situacionales: la vestimenta, la apariencia, el horario o el lugar donde las personas se encuentran. El silencio, una negativa no expresa o la ausencia de resistencia física no significa que el consentimiento fue otorgado.

Mutuo: para participar de una conducta de naturaleza sexual, cada persona involucrada debe asegurarse de que él o ella tenga el consentimiento afirmativo de la otra persona, expresado de manera verbal o física.

Voluntario: libre de coerción, fuerza, amenazas o intimidación.

Consciente: el consentimiento no puede darse cuando una persona está incapacitada, dormida, inconsciente, o intoxicada bajo los efectos del alcohol o drogas.

Específico: el consentimiento se restringe a una determinada conducta de naturaleza sexual, por lo que no implica consentir otras conductas en el futuro.

Revocable: el consentimiento no es un evento inmediato, sino un proceso continuo que se puede retirar en cualquier momento. Por lo tanto, aun cuando anteriormente haya sido otorgado, este puede revocarse de manera explícita en cualquier momento y la conducta deberá detenerse de inmediato.

COMITÉ DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y APLICACIÓN DEL PROTOCOLO.

El Protocolo de GALICIA requiere de un Comité especializado, flexible, dinámico y antiburocrático, con base en funciones que deben ser cumplidas con responsabilidad, profesionalismo y eficacia. La dimensión de GALICIA, el tamaño de su plantilla, la dinámica de trabajo y su cultura laboral, hacen conveniente que el Comité esté conformado por dos órganos distintos pero complementarios, con el fin de llevar a cabo de manera efectiva y segura ambos procedimientos: el informal y el formal. Para ello, se constituyen dos órganos: un órgano de investigación y un órgano consultivo.

El órgano de investigación

El órgano de investigación (OI) está conformado por cuatro personas bajo un enfoque inclusivo y fomentando la paridad de género:

- 1) Persona coordinadora: responsable de investigar y organizar el proceso de investigación.
- 2) Persona experta externa: responsable de investigar y asesorar metodológicamente la investigación.
- 3) Persona asociada: responsable de investigar.
- 4) Abogado(a) interno de Galicia: responsable de investigar.

El OI tiene dos funciones claves:

1) Facilitar el procedimiento informal:

La persona coordinadora del OI cumple la función de Asesoría confidencial, funcionando como el primer punto de contacto entre Comité y las víctimas y testigos en el marco de un

proceso informal. Como primer punto de contacto, la Asesoría confidencial ofrece a todos los miembros de GALICIA la oportunidad de: (1) discutir un problema de manera informal y confidencial fuera del proceso formal; (2) explorar alternativas para resolver un problema y conocer todos los recursos que ofrece el Protocolo; (3) aumentar la capacidad y confianza de las personas para hacer frente y gestionar un conflicto; (4) recibir apoyo y asesoramiento para llevar adelante la facilitación de un diálogo, y (5) formación y orientación sobre cómo canalizar un problema o preocupación a través de los mecanismos internos.

Los principios rectores de la persona coordinadora mientras cumple la función de Asesoría confidencial del OI son la independencia, la neutralidad, imparcialidad, la confidencialidad y la informalidad. La persona coordinadora, interviniendo como Asesoría confidencial del OI, es neutra e independiente porque no tomará partido en un conflicto; no puede imponer una solución ni tomar una decisión de gestión; el resultado del proceso y el resultado está totalmente controlado por las partes en conflicto; todas las comunicaciones del proceso son confidenciales y no pueden divulgarse sin permiso.

2) Impulsar la investigación del procedimiento formal

La investigación del procedimiento formal se llevará a cabo con base en el trabajo de investigación en equipo de la persona coordinadora, la persona experta externa, la persona asociada y el abogado(a) interno de Galicia. Cumpliendo con los procesos y los plazos establecidos en el Protocolo, el OI emitirá un primero informe valorativo, el cual debe incluir como mínimo los siguientes componentes:

- 1) Resumen de hechos constatados;
- 2) Actuaciones y entrevistas realizadas;
- 3) Valoración de las pruebas y conclusiones.

El órgano consultivo

El órgano consultivo (OC) estará conformado por tres personas bajo un enfoque inclusivo y fomentando la paridad de género:

- 1) Un managing partner;
- 2) Una socia(o) miembro del Comité ejecutivo;

3) Una socia(o) de otra área de práctica.

El OC tendrá la función de analizar meticulosamente el informe valorativo para luego opinar y emitir de forma colegiada y por consenso, un informe de resolución, el cual incluye como mínimo los siguientes componentes:

- 1) Breve resumen;
- 2) Conclusiones;
- 3) Propuesta de actuación, sanción, reparación integral y seguimiento.

La conformación del Comité debe fomentar la paridad de género.

Toda persona miembro del Comité tiene la obligación de hacer del conocimiento del pleno de dicho Comité los asuntos en los que consideren tener conflicto de interés y abstenerse de participar en las discusiones y decisiones correspondientes, según sea el caso, hasta en tanto sea calificada la excusa presentada. El Comité discutirá sobre la existencia del conflicto, sin la presencia del o la integrante respectiva y calificará la excusa presentada por mayoría.

A su vez, cualquier miembro del Comité o cualquiera de las partes en el procedimiento puede someter a consideración del pleno del Comité el o los casos que considere de conflicto de interés respecto de su integración y se seguirán los mismos pasos señalados en el párrafo anterior.

Todo miembro del Comité con atribuciones para la operación de este protocolo, tiene el derecho y la obligación, desde el momento en que asume su cargo, de recibir capacitación de manera continua y especializada en los contenidos de este, con la finalidad de que las funciones asignadas se cumplan de acuerdo con los estándares más altos de derechos humanos con perspectiva de género y desde un enfoque interseccional. Toda persona que integre el Comité se obligará a mantener la confidencialidad sobre las acciones que realice durante su trabajo en el mismo.

Las personas que integren el Comité deberán contar con el siguiente perfil:

- 1) Conocimiento y/o capacitación en temas de igualdad, no discriminación, resolución de conflictos y atención de casos de violencia laboral.
- 2) Utilice comunicación asertiva y escuche de forma activa.

- 3) Habilidades para mediar y facilitar el diálogo en situaciones de conflicto.
- 4) Genere confianza con las personas trabajadoras y respete las expresiones de sentimientos y emociones de estas, actuando con empatía.
- 5) Conozca y aplique los principios rectores del Protocolo.
- 6) Se conduzca con respeto hacia la dignidad de las demás personas.
- 7) No tenga antecedentes de haber realizado actos discriminatorios hacia ninguna persona de su entorno laboral, ni cualquier tipo de las demás conductas señaladas en el presente Protocolo.

La persona orientadora como punto de contacto del Comité

El Comité podrá seleccionar y capacitar a personas “orientadoras” para colaborar con el OI con el objetivo de asegurar, ampliar y mejorar la accesibilidad del Comité. La persona “orientadora” tendrá por funciones las siguientes:

- 1) Dar atención de primer contacto, asesoría y apoyo a la víctima sobre vías, instancias y mecanismos para la atención de casos de violencia laboral a través de los procedimientos informales y formales del Protocolo;
- 2) Recibir la denuncia de cualquier persona trabajadora de GALICIA que le presente el caso y contactarla inmediatamente con la Asesoría confidencial del OI;
- 3) Orientar, asesorar y proporcionar información sobre conductas de violencia laboral;
- 4) Apoyar en el acompañamiento para la atención del caso de violencia laboral, cuando la presunta víctima así lo solicite;
- 5) Informar sobre el problema al OI del Comité, según sea el caso, para la evaluación del riesgo y que se implementen medidas de protección con base en lo establecido en este Protocolo, en un plazo no mayor a 5 días hábiles.
- 6) En caso de que se identifique un posible conflicto de interés por parte de alguna persona “orientadora”, se deberá comunicar a la otra persona “orientadora” o bien al OI del Comité, dependiendo del caso que aplique.

La persona designada y capacitada como persona “orientadora” por el OI deberá contar con el siguiente perfil:

- 1) Conocimiento y/o capacitación en temas de igualdad, no discriminación y atención de casos de violencia laboral.
- 2) Utilice comunicación asertiva y escuche de forma activa.
- 3) Genere confianza con las personas trabajadoras y respete las expresiones de sentimientos y emociones de las mismas, actuando con empatía.
- 4) Conozca y aplique los principios rectores del Protocolo.
- 5) Se conduzca con respeto hacia la dignidad de las demás personas.
- 6) No tenga antecedentes de haber realizado actos discriminatorios hacia otras personas de su entorno laboral, ni cualquier tipo de las demás conductas señaladas en el presente Protocolo.

PREVENCIÓN

Con el objetivo de garantizar la prevención de la discriminación y la violencia (en razón de género) en el ámbito laboral, medidas que contribuyan a esto deberán ser parte de la planeación estratégica, la planeación anual y el seguimiento programático del GALICIA.

Estas medidas de prevención se enmarcan, entre otras disposiciones, en el cumplimiento de los artículos 56 y 3, párrafo cuarto, de la Ley Federal del Trabajo, que establecen que “las condiciones de trabajo basadas en el principio de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres en ningún caso podrán ser inferiores a las fijadas en esta Ley y deberán ser proporcionales a la importancia de los servicios e iguales para trabajos iguales, sin que puedan establecerse diferencias y/o exclusiones por motivo de origen étnico o nacionalidad, sexo, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, condiciones de embarazo, responsabilidades familiares o estado civil, salvo las modalidades expresamente consignadas en esta Ley”, así como que es “de interés social garantizar un ambiente laboral libre de discriminación y de violencia, promover y vigilar la capacitación, el adiestramiento, la formación para y en el trabajo, la certificación de competencias laborales, la productividad y la calidad en el trabajo, la sustentabilidad ambiental, así como los beneficios que estas deban generar tanto a los trabajadores como a los patrones”.

La política de prevención deberá incluir los siguientes ejes de acción como línea de base:

1. Garantizar el acceso al Protocolo y la información relacionada con este, ya sea a través de la página web, en los cursos de inducción dirigidos a personas que ingresan a GALICIA, en los contratos laborales y las colaboraciones con las contrapartes de GALICIA, así como donde se considere conveniente para que sus contenidos orienten las prácticas cotidianas de todas las personas que trabajan en GALICIA.
2. Garantizar la capacitación general a todo el personal, así como la formación especializada a las personas que integren el Comité de atención a casos, de acuerdo con las funciones que se asignan a cada una de ellas en este Protocolo.
3. Garantizar la asignación de recursos humanos, materiales y financieros suficientes para la operación de este Protocolo.
4. Garantizar mecanismos de evaluación de la implementación del presente Protocolo –entre ellos los sistemas de evaluación de desempeño– que permitan identificar conductas incipientes o necesidades de formación; también la evaluación general de su operación, cada dos años, a través de una consultoría externa, garantizando la participación de todo el personal y sistematizando propuestas para su mejora.
5. Todas las capacitaciones deben enmarcarse o tener en cuenta en el modelo de intervención del testigo proactivo para reforzar con el objetivo de promover y apoyar la intervención segura y efectiva de todos los miembros del equipo antes de que los hechos de discriminación o violencia ocurran. En esta etapa de prevención primaria, la intervención del testigo proactivo es clave para remover las causas o determinantes institucionales que tienden a facilitar y permitir la aparición de esas conductas.
6. En este sentido, la persona testigo proactiva puede intervenir en la prevención de la discriminación o la violencia en el espacio de trabajo al cuestionar y evitar:
 - La reproducción de estereotipos de género.
 - La reproducción de roles de género tradicionales.
 - La reproducción de prejuicios misóginos, racistas y capacitistas.

- La reproducción de microagresiones (microinvalidaciones y microinsultos).
- La práctica de conductas incívicas.
- La segregación sexual del trabajo.
- Los comentarios o actitudes discriminatorias que impliquen en general cualquier tipo de menoscabo a la dignidad de la persona.

Finalmente, una verdadera política de prevención debe ser capaz de visibilizar y desnaturalizar un conjunto de conductas que suelen ser sutiles, ambiguas, de baja intensidad e incluso muchas veces inconscientes, pero que si son ignoradas o toleradas tienden a escalar, produciendo un espiral de violencia laboral.

Conductas incívicas en el mundo del trabajo: una conducta incívica es cualquier comportamiento irrespetuoso que daña o afecta la dignidad y la autoestima de las personas, crea sufrimiento innecesario y evidencia un desinterés por el bienestar de los demás, contrariamente a cómo todos esperamos ser tratados en GALICIA. Dentro del incivismo hay una gran variedad de conductas, generalmente de baja intensidad, con/sin intención, que son contraproducentes en el trabajo y causan daño a una o varias personas. Las conductas incívicas más comunes son:

1. Ignorar y menospreciar sistemáticamente la opinión o contribución de los demás;
2. Menospreciar y devaluar sistemáticamente la participación de los demás en el trabajo en equipo;
3. Realizar comentarios humillantes o despreciativos reiteradamente sobre la identidad o capacidad de los demás;
4. Tener conductas de exclusión en reuniones sociales de trabajo;
5. Dudar abierta y sistemáticamente sobre el profesionalismo de los demás;
6. Trato poco profesional tanto en público, como en privado.

Microagresiones en el mundo del trabajo: la OIT considera que las microagresiones son uno de los principales obstáculos para garantizar un espacio laboral diverso, inclusivo y seguro. Pueden ser definidas como formas de comunicación ofensivas, sutiles (verbales o

no verbales), generalmente inconscientes, rutinarias y naturalizadas, que comunican descalificaciones, insultos o mensajes negativos contra una persona por pertenecer a un grupo social minoritario o discriminado. Se distinguen tres tipos generales de microagresiones:

- Microinvalidaciones: son comentarios que excluyen, niegan o anulan las ideas, los sentimientos o la experiencia de una persona;
- Microinsulto: son comentarios que transmiten hostilidad e insensibilidad y que repudia la identidad de una persona. Los microinsultos representan insultos sutiles, pero que transmiten claramente un mensaje de repudio oculto contra el destinatario.
- Microataque: es una humillación explícita caracterizada principalmente por un ataque verbal o no verbal destinado a humillar a la víctima mediante insultos, comportamiento de evitación o acciones discriminatorias intencionadas.

TIPOS DE PROCEDIMIENTOS

El Protocolo establece y ofrece dos tipos de procedimientos para prevenir y sancionar la violencia laboral, uno informal y otro formal. Ante una situación de violencia laboral, la víctima puede optar por distintos procedimientos, que se describen a continuación. Puede intentar, en un primer momento, resolver la situación de manera informal, o puede decidir presentar directamente una denuncia formal. No obstante, es importante destacar que la opción del procedimiento informal no excluye el procedimiento formal. Los procedimientos que se describen a continuación no son obligatorios ni se enumeran por orden de prioridad. Solo describen las opciones disponibles para las personas que trabajan en Galicia, quienes son las que finalmente determinan cuál es la más adecuada para su situación particular, tomando en cuenta las circunstancias específicas del caso. Nada se hace sin acuerdo ni consentimiento informado de las partes.

El procedimiento informal es aquel que la víctima puede elegir de manera voluntaria y se caracteriza por ser breve, directo, accesible, flexible y confidencial. Un proceso informal

ofrece la oportunidad de una resolución con base en la facilitación del diálogo, la reconstrucción de la confianza y la reparación del daño. En general, se trata del procedimiento más efectivo y apropiado para la corrección de conductas incívicas, microagresiones y conflictos laborales que todavía no llegaron a escalar. En cambio, adoptar el procedimiento formal de investigación tiene como objetivo establecer medidas disciplinarias si se demuestra la conducta denunciada. En general, el procedimiento formal se aplica a las formas más intensas y agresivas de violencia laboral, consume más tiempo, es acusatorio y adversarial.

En ambos procedimientos se garantiza el respeto, la dignidad, la confidencialidad y el derecho a la intimidad de las personas, tomando las medidas oportunas y necesarias para que las identidades de las partes no se conozcan por personas externas al procedimiento. Además, ambos procedimientos se encuentran sujetos a garantías para evitar cualquier represalia o acto hostil que pueda disuadir o desincentivar a la víctima o testigos de compartir información o declarar sobre los hechos y circunstancias que han presenciado.

El procedimiento informal

Las víctimas (o testigos) de conductas incívicas y microagresiones, o que son parte de un conflicto interpersonal, pueden optar por utilizar la Asesoría confidencial como primer punto de contacto del Comité, quien debe asistir, aconsejar y asesorar a las víctimas (o testigos), explicando las opciones y recursos disponibles en el marco del Protocolo de GALICIA.

Cuando hay problemas en el lugar de trabajo entre colegas, tratarlos desde el principio y de forma directa puede ser suficiente y a menudo la mejor y más fácil manera de resolverlos y de evitar que sigan escalando. Esta primer aproximación directa se recomienda llevar a cabo con el consejo y asesoramiento de la Asesoría confidencial del Comité. Pero la víctima (o testigo) tiene que sentirse cómoda, segura y confiada para abordar el asunto de manera directa. Sin embargo, es cierto que en la práctica comunicarse con la persona que le causa dificultades no siempre resulta fácil. La asimetría de poder o estatus, el miedo a las represalias o la naturaleza de la conducta, entre otras circunstancias y factores, pueden dificultar la confrontación directa. En ese caso, ninguna

persona que no se sienta cómoda ni segura está obligada a abordar el problema de manera directa.

En este contexto, cuando la intervención directa no es viable ni recomendable, el Protocolo ofrece la intervención, asistencia y seguimiento de la Asesoría confidencial del Comité para resolver el problema a través de un diálogo asistido y facilitado entre las partes implicadas. El objetivo principal del procedimiento informal es que las partes se entiendan, aclaren el asunto entre ellas y pongan fin al supuesto comportamiento ofensivo. En la práctica, en muchas ocasiones la víctima puede considerar suficiente tener la oportunidad de explicar a la persona que realiza la conducta no deseada que el comportamiento en cuestión no es bienvenido, que le ofende o le incomoda y que interfiere en su trabajo.

De esta manera, las intervenciones de consejería, apoyo y diálogo asistido de la Asesoría del Comité son siempre confidenciales, promoviendo un diálogo honesto y constructivo, y permitiendo que emerjan las necesidades y los intereses subyacentes que causan los problemas y conflictos. Mientras la Asesoría confidencial facilita el diálogo, las partes mantienen el control del proceso y los resultados. Las partes deberán establecer por escrito que el asunto fue resuelto y cuál fue la solución acordada. De esta manera, el procedimiento informal se caracteriza por ser un proceso accesible, breve, flexible y seguro. Normalmente, requiere de una inversión menor en tiempo del personal y de recursos organizacionales que el procedimiento formal y, en caso de éxito, minimiza el riesgo de que los conflictos escalen y afecten a la productividad de los equipos de trabajo. Finalmente, es importante destacar que un intento fallido de resolver el problema mediante el procedimiento informal no impide ni obstaculiza que se presente una denuncia mediante el procedimiento formal.

Procedimiento formal

Esta etapa comienza cuando no se considera apropiado ni recomendable el procedimiento informal, cuando el procedimiento informal fue rechazado por la víctima o las partes no se ponen de acuerdo con la solución final. De esta manera, el procedimiento formal se inicia mediante una denuncia interna. Una denuncia es toda comunicación que informa al

órgano de investigación del Comité (OI) sobre uno o varios hechos que violan lo establecido en este protocolo, ya sea que ocurra en las instalaciones de GALICIA o fuera de ella, incluyendo medios digitales, siempre y cuando esté involucrada una persona integrante de la misma.

Al presentar una denuncia se recomienda, siempre que sea factible, que se cumpla al menos con los siguientes requisitos: i) se describa el hecho denunciado, ii) se identifique a las personas implicadas en los hechos denunciados (víctima y presunto responsable), iii) aportar información de tiempo y lugar tales como fechas, lugar y datos de terceros relacionados. Todo esto con el objetivo de poder ayudar a la investigación de los hechos.

Puede denunciar cualquier persona como parte de GALICIA o cualquier persona externa, ya sea porque es víctima de violencia laboral o porque ha tenido conocimiento de que se violan los derechos aquí establecidos contra una persona integrante de GALICIA.

La denuncia puede ser presentada en el correo electrónico del OI del Comité: atencióndiscriminaciónyacoso@galicia.com.mx, en la liga que se establece en la página de GALICIA, o ante cualquier miembro de GALICIA en calidad de testigo proactivo, quien deberá transmitir de inmediato la información al OI (siempre con la aprobación de la presunta víctima). Para garantizar un proceso confidencial y directo, el correo electrónico y el enlace de la página de GALICIA será revisado diariamente.

En caso de que sea notoria y evidente una probable violación a los derechos establecidos en este protocolo o se identifiquen datos a partir de las acciones de prevención, como puede ser la evaluación de desempeño de las personas integrantes del equipo, deberá informarse de manera inmediata al OI, para que este, sustentando su criterio, dé inicio a la atención e investigación de los hechos.

El OI podrá recibir excepcionalmente denuncias anónimas, y sobre ellas iniciará investigación, sin embargo, el alcance de dicha investigación y la aplicación de una sanción se verán fuertemente restringidas, debido a la imposibilidad de cumplir con el debido proceso. Pero la información se podrá utilizar para fines estadísticos, establecer patrones de conductas, identificar factores de riesgo y prevenir su repetición.

No se establece un tiempo límite para denunciar los hechos relativos a este protocolo, sin embargo, debe de tenerse en cuenta que la investigación que se realice solo podrá tener consecuencias administrativas o laborales para las personas, si quienes se ven involucradas mantienen una relación laboral con GALICIA. En todo caso, la información se tomará en cuenta con fines de evaluación y no repetición en la organización.

Son principios generales para la atención e investigación de las denuncias relativas a los derechos señalados en este protocolo, los siguientes:

1. Presunción de buena fe: como punto de inicio para la investigación se presume que la persona que denuncia dice la verdad.
2. Presunción de inocencia: como punto de inicio para la investigación se presume que la persona que es denunciada es inocente.
3. Confidencialidad: durante el proceso de atención e investigación se garantiza para todas las partes las presunciones de buena fe y de inocencia, por lo que no se difundirá ni hablará del proceso hasta que se tenga una resolución y se determine en ella la forma de su difusión.
4. Protección de los derechos humanos: se garantizará la máxima protección de los derechos humanos de las partes involucradas.

Documentación

A partir de la presentación de una denuncia, cualquiera que sea la forma en cómo se presenta, el OI abrirá un expediente en el que se documentarán los hechos denunciados y toda acción que se realice respecto a la misma.

El expediente, mientras el caso esté activo, se resguardará por las personas integrantes del OI y una vez implementada la resolución y cerrado el caso, se resguardará en el área de administración como parte de la documentación institucional confidencial.

Implementación

En reconocimiento de que la violencia de género, el hostigamiento y el acoso sexual involucran relaciones de poder desiguales y de acuerdo a lo establecido por la Ley Federal del Trabajo, en la implementación de este protocolo toda denuncia derivará siempre en una investigación y en un proceso formal. A menos que la víctima acepte y dé su

consentimiento informado a favor de un proceso informal facilitado por la Asesoría confidencial del OI.

Atención y notificación

Una vez recibida la denuncia, el OI realizará, en un plazo no mayor a tres días hábiles, una reunión con la o las presuntas víctimas para identificar la situación en la que se encuentra en términos de necesidades y recursos, con el objetivo de definir las propuestas de atención, o en su caso, las medidas de protección así como el contenido de la información que se comunicará a las o la persona denunciada.

En los casos denunciados que se advierta la necesidad de brindar una atención psicosocial y/o médica, el Comité hará el registro de ello y propondrá a la o las presuntas víctimas alternativas externas a GALICIA para recibir dicha atención. Para ello, existirá un directorio de profesionales con los cuales GALICIA tenga un convenio previo para que dicha atención se brinde guardando el principio de confidencialidad.

En un plazo no mayor a tres días hábiles a partir de la primera entrevista con la o las presuntas víctimas, el OI informará a la presunta persona agresora que existe dicha denuncia, así como las condiciones y tiempos para su respuesta, entrevista, e inicio de investigación. Para ello, el OI redactará un escrito con la información suficiente de los hechos denunciados, que incluya nombre de quién denuncia, tiempo, modo y lugar, esto con la finalidad de poder articular una respuesta. El escrito de hechos de denuncia se presentará junto con una carta de confidencialidad y apercibimiento de no represalias, que deberá ser firmada por las o la presunta persona agresora e integrada al expediente.

Además, en el proceso de atención se podrán definir las medidas de protección que se consideren pertinentes para garantizar la integridad y un proceso de empoderamiento de la o las presuntas víctimas y testigos, en tanto se realice la investigación, priorizando su integridad, fortaleciendo sus redes de apoyo y consolidando condiciones de prevención del incremento de la discriminación o violencia denunciada. La resolución deberá determinar si se extienden, modifican o se extinguen las medidas de protección.

Para determinar las medidas de protección se valorarán los siguientes diez indicadores:

1. La naturaleza de la violencia de género;

2. La gravedad del incidente (efectos para la persona que presentó la queja);
3. La repetición de la conducta (frecuencia) y el aumento en intensidad de la violencia (escalamiento) contra la presunta víctima;
4. La reincidencia de la conducta en contra de otras víctimas;
5. La existencia de amenazas contra la presunta víctima y testigos;
6. Riesgo y condiciones de seguridad de la presunta víctima y testigos;
7. La situación de vulnerabilidad de la presunta víctima y testigos;
8. El contexto donde han sucedido los hechos;
9. Relación de jerarquía y la existencia de abuso de autoridad;
10. La frecuencia, espacios y riesgo de interacción entre las personas involucradas.

Con el objetivo de garantizar la confidencialidad en el proceso, se solicitará a las o la presunta víctima y al presunto agresor que, en un plazo no mayor a tres días hábiles a partir de la primera entrevista con quien denuncia y del mismo plazo a partir de que es notificado quien es denunciado, presenten una lista de las personas que saben de los hechos por su propia comunicación, con el objetivo de que el Comité les pueda informar el inicio del proceso de atención e investigación, así como la necesaria confidencialidad para avanzar en el proceso. La reunión con las personas que tienen conocimiento deberá realizarse dentro de los siguientes tres días hábiles y cada persona deberá firmar una carta de confidencialidad del caso, misma que se integrará al expediente. En caso de incumplimiento de esta, habrá sanciones disciplinarias por incumplimiento.

Si de los hechos que tiene conocimiento el OI se infiere que pueden constituir delitos que se persiguen de oficio, este avisará inmediato al Comité Ejecutivo, el cual, a su vez, podrá informar conforme resulte aplicable a las autoridades correspondientes, sin que ello obstaculice el proceso de investigación interna por el OI.

Investigación

Una vez presentada la denuncia e iniciada la atención, cuando ha sido notificada la parte denunciada y apercibidas de confidencialidad todas las personas que tienen conocimiento de los hechos y denuncia, el OI llevará a cabo las acciones de investigación, misma que deberá realizarse en un tiempo no mayor a treinta días hábiles. Este plazo incluye y prevé

el tiempo necesario para que el OI comparta el informe de valoración con el OC, para luego emitir el informe final de resolución.²

Para garantizar el debido proceso para todas las partes, la investigación debe mínimamente cumplir con: a) la identificación de las personas involucradas, b) la identificación de los hechos, c) recabar y analizar las pruebas, d) identificar y aplicar la normatividad aplicable junto con los estándares de derechos humanos relacionados, principalmente para la evaluación de las pruebas en casos de violencia sexual y discriminación, y la operación de la perspectiva de género.

Respecto a la perspectiva de género y su implementación en este protocolo, incluirá de manera mínima los siguientes tres elementos:

1. Reconocer la particular situación de desventaja y discriminación en la cual históricamente se han encontrado las mujeres y otras identidades sexo-genéricas, como consecuencia de la construcción que socioculturalmente se ha desarrollado en torno a la posición y al rol que debieran asumir, como un corolario inevitable de su sexo e identidad de género.
2. Remediar los potenciales efectos discriminatorios que el ordenamiento jurídico y las prácticas institucionales pueden tener en detrimento de las personas, principalmente de las mujeres.
3. Cumplir los seis pasos mencionados en la tesis de jurisprudencia 1a./J. 22/2016 (10a.), de rubro: "ACCESO A LA JUSTICIA EN CONDICIONES DE IGUALDAD. ELEMENTOS PARA JUZGAR CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.", que pueden resumirse en la necesidad de detectar posibles, mas no necesariamente presentes, situaciones de desequilibrio de poder entre las partes como consecuencia de su género, seguida de un deber de cuestionar la neutralidad de las pruebas y del marco normativo aplicable, así como de recopilar las pruebas necesarias para visualizar el contexto de violencia o discriminación, y finalmente resolver los casos evitando el uso de estereotipos y prejuicios hetero-cis-patriarcales.

² Los plazos y tiempos referidos durante el proceso de investigación y resolución podrán ser prorrogados hasta en 3 ocasiones conforme sean necesarios para llevar a cabo la investigación de los hechos y recabar la información necesaria para llegar a una resolución informada sobre los hechos puestos a consideración del Comité.

Al finalizar la investigación, dentro del plazo establecido para ello, el Comité emitirá una resolución que deberá señalar como mínimo:

1. Si se encuentra que los hechos denunciados corresponden a violaciones a los derechos y libertades establecidos en la ley y este protocolo.
2. Si se comprueba la responsabilidad de las o la presunta persona agresora y, en su caso, la sanción que corresponde.
3. Si se comprueba daño, tanto en las o la víctima, como para la organización y los procesos involucrados y, en su caso, la reparación del respectivo daño.

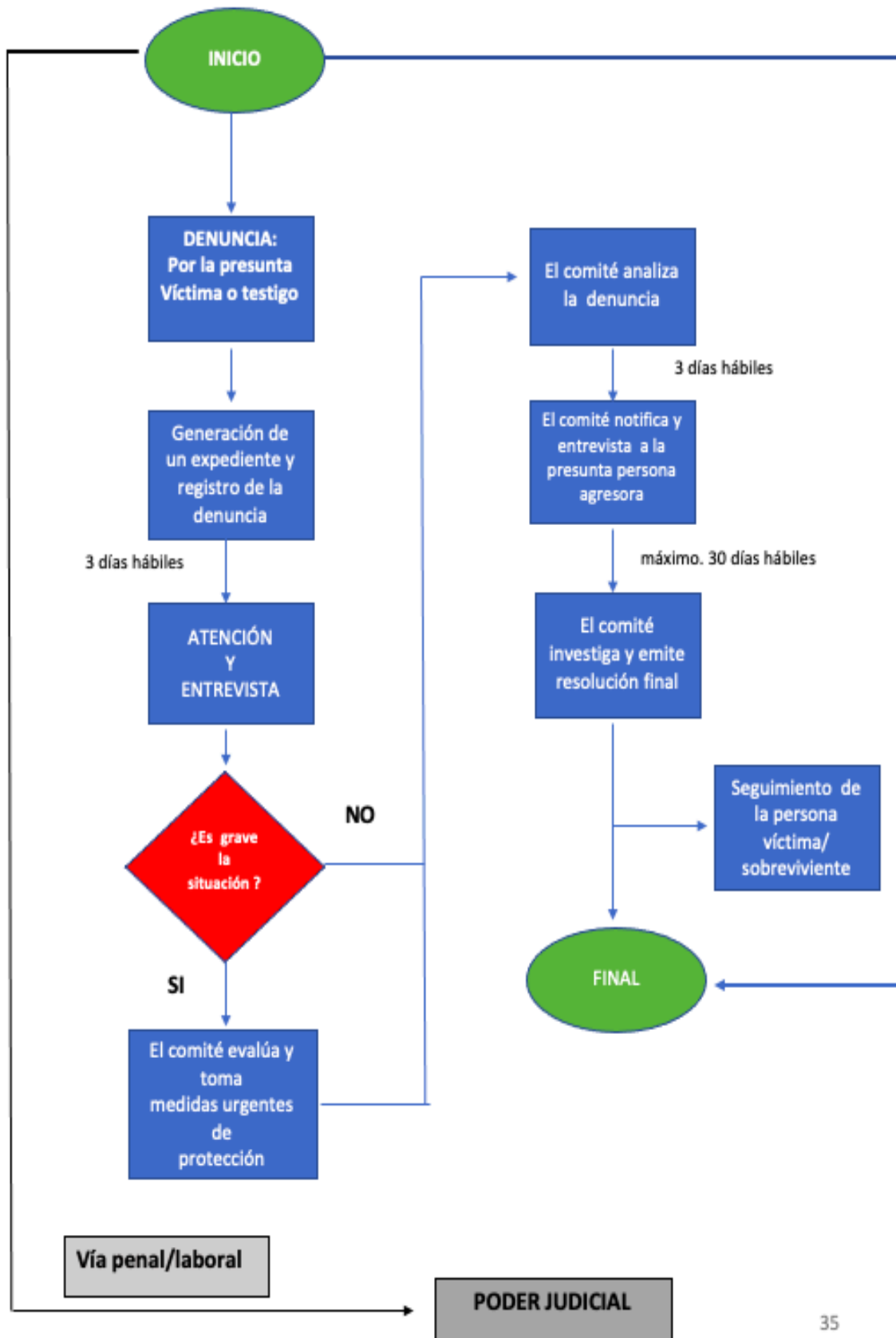
Elaboración del informe de resolución

El OC recibe el informe de valoración elaborado por el OI y lo analiza cuidadosamente para luego ofrecer su opinión y emitir junto con el OI, de forma colegiada y por consenso, el informe de resolución final.

Comunicación del informe de resolución

El informe de resolución se informará a cada una de las partes involucradas por separado, así como a las personas que participaron en la investigación y firmaron un compromiso de confidencialidad. Según lo establezca la resolución y dependiendo de cada caso, se podrá informar el resultado general de la investigación a todos los miembros GALICIA, ya sea de manera individual, o a través del informe de evaluación del protocolo señalado en el apartado de prevención.

DIAGRAMA DE FLUJO: DENUNCIA E INVESTIGACIÓN



SANCIÓN

De acuerdo con los artículos 47 y 991 de la Ley Federal del Trabajo, el hostigamiento y el acoso sexual son causas justificadas de rescisión del contrato laboral cuando sea aprobado por la parte patronal. Acorde a los elementos que identifique el Comité, si existen elementos para mantener la relación laboral, se impondrán las siguientes posibilidades de sanción: notificación, acta administrativa o suspensión sin goce de sueldo por un máximo de ocho días.

En los casos en que la sanción sea la rescisión laboral, podrá plantearse, además, una inhabilitación de un mínimo de tres años y un máximo de seis años para volver a colaborar en Galicia Abogados, S.C., siempre y cuando se garantice el normal desarrollo de las relaciones laborales que establece el artículo 49 de la Ley Federal del Trabajo.

El objetivo de las sanciones es corregir el problema y evitar la repetición, por lo que en cualquiera de las sanciones que no implican la rescisión del contrato, siempre se acompañará de un curso de capacitación sobre el tipo de conducta por la que se sancionó.

Para establecer la sanción se tomará en cuenta la gravedad del daño causado con los hechos denunciados, y la gravedad y/o reincidencia del responsable. De acuerdo al artículo 992 de la Ley federal del Trabajo y los criterios para juzgar con perspectiva de género, para la imposición de las sanciones, se tomará de manera enunciativa lo siguiente:

1. El carácter intencional o no de la acción u omisión constitutiva de la infracción.
2. La gravedad de la infracción.
3. Los daños que se hubieren producido o puedan producirse.
4. La capacidad económica del infractor.
5. La reincidencia del infractor.

Las medidas de protección que se implementen en favor de la o las víctimas no se considerarán sanciones y no podrán afectar los derechos laborales de quienes las imponen.

OTROS RECURSOS

En cualquiera de las resoluciones que se emitan, las partes involucradas siempre están en derecho de recurrir ante los tribunales laborales que correspondan.

De manera particular, en el ámbito laboral, por las posibilidades que contempla su procedimiento, el hecho de que se alcance un acuerdo con el objetivo de no llegar a un juicio, ese acuerdo no desacredita ni minimiza la resolución emitida por GALICIA. De manera semejante, se tendrá presente que, aunque existiere un laudo laboral contrario a GALICIA, podrá eximirse de la reinstalación de las o la persona rescindida de su contrato, siempre que se cumpla lo establecido en el artículo 49, fracción II, de la Ley Federal del Trabajo.

ANEXO 1: GUIA PARA REGULAR Y GARANTIZAR LA CONFIDENCIALIDAD Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

GALICIA alienta a las víctimas de acoso y hostigamiento sexual y laboral a buscar apoyo y asesoramiento de parte de algún testigo proactivo, o del Comité, para poder recibir la asistencia adecuada y para que **GALICIA** pueda responder apropiadamente frente al acoso y el hostigamiento sexual y laboral.

Esta Guía tiene como objetivo que todas las personas que trabajan **GALICIA** conozcan las diferentes opciones de confidencialidad para que puedan tomar decisiones informadas en caso de ser víctimas de acoso y hostigamiento sexual y laboral.

La correcta regulación de la confidencialidad es fundamental para garantizar la dignidad de las personas y su derecho a la privacidad a lo largo de todo el procedimiento de investigación. Además, la confidencialidad es un factor clave del proceso para garantizar la integridad de la investigación y prevenir que ninguna de las personas que participa en el procedimiento sea sujeta a intimidación, persecución, discriminación o represalia alguna.

REGLAS BÁSICAS DE CONFIDENCIALIDAD ENTRE LA PRESUNTA VÍCTIMA Y LA/EL TESTIGO PROACTIVO

- Cuando la presunta víctima busca apoyo y asistencia de un testigo proactivo, la/el testigo deberá explicarle con claridad a la víctima que sus datos de identificación serán anónimos, a menos que la presunta víctima autorice informar su identidad y datos personales ante el Comité u otras personas que trabajan en **GALICIA**.
- Si la víctima no desea o no está segura de presentar una denuncia ante el Comité, la/el testigo proactivo debe siempre respetar la voluntad de la víctima.
- Sin embargo, la/el testigo proactivo podrá revelar la información al Comité sobre la conducta, contexto, gravedad, fecha y lugar, preservando el anonimato de la víctima, para que el Comité, sin necesidad de iniciar una investigación, pueda evaluar la gravedad del problema y detectar patrones, con el objetivo de tomar medidas preventivas para evitar la repetición de la conducta.

REGLAS BÁSICAS DE CONFIDENCIALIDAD ENTRE LA PRESUNTA VÍCTIMA Y EL COMITÉ

Para generar confianza en el proceso de investigación, el Comité deberá notificar con claridad a la presunta víctima antes de recibir su testimonio: qué tipo de información será revelada, a quién y por qué:

- 1) El Comité deberá explicar con claridad que GALICIA no puede prometer ni garantizar confidencialidad absoluta porque es necesario un grado mínimo de intercambio de información con las personas que conforman el Comité para poder llevar a cabo la investigación efectiva y sancionar la conducta denunciada, aclarando que esta información nunca se difundirá hacia afuera del Comité mientras dure la investigación y hasta que se resuelva de manera definitiva el caso.
- 2) El Comité deberá informar a la presunta víctima que, para poder sancionar la conducta denunciada, su nombre y una descripción básica de los hechos deberá ser revelada a la persona denunciada para que esta tenga la oportunidad de responder y defenderse;
- 3) El Comité deberá informar a la presunta víctima que GALICIA no tolerará ningún tipo de represalia, que tomará medidas para prevenirlas y que cualquier represalia será rigurosa y estrictamente sancionada;
- 4) Si la presunta víctima insiste en la opción de la confidencialidad absoluta para proteger el anonimato, se le deberá reiterar que el anonimato limitará la habilidad de GALICIA para investigar el hecho y sancionar al presunto agresor pues se deben respetar las garantías mínimas como la presunción de inocencia y el derecho de defensa del presunto agresor.
- 5) El Comité, a pesar de las limitaciones que impone la confidencialidad absoluta o anonimato, deberá aprovechar y usar la información disponible para poder diagnosticar el problema y tomar medidas preventivas efectivas para evitar la repetición de la conducta.

ANEXO 2

Carta de conocimiento de medidas de protección y apercibimiento de no represalias

México, día/mes/año

EXPEDIENTE XXX

El que suscribe XXX, cargo/función, confirma que es de su conocimiento que, para garantizar los derechos de la persona denunciante y testigos a lo largo de la investigación iniciada bajo el rubro xxx, y se podrán implementar ,medidas de protección para la víctima.

Una vez realizada la investigación y para efectos de la resolución que este Comité emita, se valorará la pertinencia de continuar, modificar o terminar con las medidas de protección que se hayan determinado, en la inteligencia que las medidas de protección no constituyen una sanción.

A t e n t a m e n t e

Nombre completo: _____

Firma: _____

Puesto o Cargo: _____

ANEXO 3

Carta compromiso de confidencialidad

México, día/mes/año

EXPEDIENTE XXXX

P r e s e n t e

- El que suscribe xxxx, cargo/función, acepta el presente compromiso de CONFIDENCIALIDAD, con el objetivo de que, durante el proceso de atención e investigación del expediente bajo el rubro xxxx, se garanticen para todas las partes, las presunciones de buena fe y de inocencia, por lo que no se difundirá ni hablará del proceso hasta que se tenga una resolución y se determine en ella la forma de su difusión.

La confidencialidad implica la reserva y resguardo respecto de la información, datos, documentos y cualquier información que se detente respecto de las personas que forman parte en la investigación bajo el rubro XXX, así como de todos los hechos relativos a la misma.

La información detentada por las partes y/o testigos y/o el Comité puede ser oral, escrita, impresa, sonora, visual, electrónica, informática u holográfica, misma que puede encontrarse en cualquier documento, oficio, correspondencia, acuerdos o medio, sin importar la fuente siempre y cuando esté relacionado con la presente investigación.

El presente compromiso de confidencialidad, en particular la no divulgación del nombre de la o las víctimas, resulta imprescindible para evitar revictimización o que sea boletinada o presionada para abandonar su trabajo, de conformidad la normatividad nacional e internacional aplicable.

Así también se entiende que la confidencialidad en el presente asunto, es necesario a modo de proteger la dignidad e integridad de las partes del presente asunto (denunciante y denunciado) así como de los testigos y de la persona que integra el Comité (ad hoc) de persona experta.

El presente compromiso de confidencialidad se terminará en el momento en que la investigación se haya concluido y haya causado estado, acorde con lo establecido en la resolución dictada.

A t e n t a m e n t e

Nombre completo: _____

Firma: _____

Puesto o Cargo: _____