

PROTOCOLO PARA PREVENIR, ATENDER Y SANCIONAR ACTOS DE DISCRIMINACIÓN, VIOLENCIA LABORAL, Y ACOSO U HOSTIGAMIENTO SEXUAL

1. Introducción

Todos los colaboradores tienen derecho a un ambiente de trabajo adecuado, libre de discriminación, intimidación, hostigamiento, violencia y acoso, y deben de tener garantizado apoyo en caso de que se presente en su contra o sean testigos, de cualquiera de las conductas antes mencionadas, a través del establecimiento de medidas disciplinarias.

Por ello, se emite el presente Protocolo para Prevenir, Atender y Sancionar actos de Discriminación, Violencia Laboral, y Acoso u Hostigamiento Sexual ("Protocolo"). Cualquier realización de esas conductas no será tolerada y se tomarán todas las medidas necesarias para su prevención.

CHEVEZ se compromete a crear, mantener y proteger el entorno laboral en el que se respete la dignidad y la libertad de todos los colaboradores, garantizando que las acciones relacionadas con este protocolo se tramitarán respetando la intimidad, confidencialidad, objetividad y neutralidad de todos los colaboradores de CHEVEZ.

El presente Protocolo es aplicable a todos los empleados, colaboradores, asociados y socios de CHEVEZ, y se pide su observación en toda interacción que se mantenga con proveedores y clientes.

2. Objetivo

El Protocolo tiene por objetivo establecer medidas preventivas, de actuación y sanción para que los colaboradores de CHEVEZ que detecten o consideren que se presentan conductas de discriminación, violencia o acoso laboral o sexual en su contra, sean víctimas o sean testigos de dichas conductas, puedan hacer uso del procedimiento de queja con el fin de que se lleven a cabo las actuaciones necesarias para esclarecer la existencia o no de la conducta, y se adopten las medidas pertinentes, de acuerdo con el caso en concreto y con fundamento en lo que establece la Ley Federal del Trabajo.

2.1. Objetivos específicos

Los objetivos específicos del presente Protocolo constituyen:

- Difundir información para la prevención de la discriminación, violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual en el ámbito Empresarial.

- Promover una cultura de salud y ambiente de trabajo adecuado en el trabajo, mediante acciones encaminadas a prevenir la violencia laboral.
- Establecer un mecanismo de actuación ante casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
- Atender, informar y orientar a personas que sean víctimas de discriminación, violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual, y sancionar al que no respete esta política.

3. Definiciones

- I. **Acoso Laboral:** Forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico y laboral-profesional. Esta se puede presentar en forma horizontal, vertical ascendente o vertical descendente, ya sea en el centro de trabajo o fuera de este siempre que esté vinculado a la relación laboral.
- II. **Acoso sexual:** Forma de violencia, verbal, física o ambas, en la que, si bien no existe una subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, con independencia de que se realice la conducta en uno o más momentos.
- III. **Agresor:** La persona que infringe cualquier tipo de conducta discriminatoria o violenta en contra de cualquier colaborador de CHEVEZ.
- IV. **Comisión de Atención y Seguimiento frente a casos de Violencia Laboral, Hostigamiento y/o Acoso Sexual:** Órgano encargado del cumplimiento del Protocolo, formado por representantes de CHEVEZ y colaboradores. ("Comisión").
- V. **Órgano Investigador de casos de Violencia Laboral, Hostigamiento y/o Acoso Sexual.** Órgano externo y ajeno de CHEVEZ encargado de llevar a cabo, en caso de ser necesario, el proceso de investigación.
- VI. **Discriminación:** Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional o proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se basen en uno o dos de los siguientes motivos: origen étnico o nacional, color de piel, cultura, sexo, género, edad, discapacidades, condición social, económica, salud, jurídica, religión, apariencia física, características genéticas, situación migratoria, embarazo, lengua, opiniones, preferencias sexuales, identidad o afiliación política, estado civil, situación familiar, responsabilidades familiares, idioma, antecedentes penales o cualquier otro motivo. También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.
- VII. **Hostigamiento Sexual:** Es el ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad o con fines lascivos.
- VIII. **Presunto Agresor:** La persona a la que se señala como la que infringe cualquier tipo de conducta discriminatoria o violenta en contra de cualquier colaborador de CHEVEZ, a la cual no se la ha comprobado la conducta.

- IX. **Presunta Víctima:** Colaborador de CHEVEZ que de manera presuntiva fue víctima de una conducta discriminatoria o violenta, dentro o fuera de las instalaciones siempre y cuando esta conducta esté vinculada a la relación laboral.
- X. **Protocolo:** Protocolo para Prevenir, Atender y Sancionar Actos de Discriminación, Violencia Laboral, y Acoso u Hostigamiento Sexual.
- XI. **Víctima:** Colaborador de CHEVEZ a la cual se le infringe una conducta discriminatoria o violenta.
- XII. **Violencia:** Uso intencional de la fuerza física, psicológica a través de amenazas contra uno mismo u otra persona que tiene como consecuencia o es probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daño psicológico, problemas de desarrollo o la muerte.
- XIII. **Violencia Laboral:** Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad. Puede consistir en un solo evento o en una serie de eventos cuya suma produce el daño.

4. Integración de la Comisión

Se crea una Comisión de Atención y Seguimiento frente a casos de Discriminación, Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso Sexual constituida con cinco integrantes y un suplente, representantes de CHEVEZ y de los colaboradores. La finalidad de la Comisión se enfoca a dar seguimiento a la implementación y aplicación del presente Protocolo.

4.1. Funciones de la Comisión

1. Establecer las bases de su organización y funcionamiento.
2. Elaborar y aprobar un programa anual, particularmente sobre medidas de prevención de discriminación, violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
3. Conocer de las quejas que se presenten respecto de casos violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
4. Conocer la atención y seguimiento que el Órgano Investigador ha dado a las quejas presentadas respecto a casos de discriminación, violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
5. Promover programas de sensibilización.
6. Decidir la participación o no del órgano investigador sobre las quejas presentadas.
7. Conocer con absoluta confidencialidad sobre los casos que sean abiertos.
8. En caso de ser necesario, solicitar la intervención del órgano investigador para el esclarecimiento de una queja.
9. Emitir resoluciones sobre los casos que puedan presentarse respecto a la violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual.
10. Llevar a cabo un debido registro de todas las quejas que se presenten respecto de casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

5. Órgano Investigador

El Órgano Investigador se crea exclusivamente para apoyar a CHEVEZ en la investigación de las quejas que se presenten brindando parcialidad a los resultados. La finalidad del Órgano Investigador consiste en llevar a cabo el proceso de indagaciones correspondientes en los casos en que la Comisión le solicite que intervenga y, al concluirlo, emitir un dictamen con los resultados.

5.1 Funciones del Órgano Investigador

1. Levantar un registro de las quejas que se le notifiquen, cualquiera que sea la vía.
2. Informar a la Comisión cuando una queja les sea notificada directamente a ellos a través de la Línea Cheruza.
3. Llevar a cabo el proceso de investigación salvaguardando siempre la integridad y confidencialidad de las Partes involucradas.
4. Solicitar a la Comisión la información que estime necesaria para poder emitir un dictamen de la queja que se estudie.
5. Emitir un dictamen en el cual se establezca el caso concreto y resultado de las investigaciones.
6. Mantener una estrecha comunicación con la Comisión.
7. Proporcionar al personal adecuado, capacitado y sin que medie ningún tipo de conflicto de interés para llevar a cabo las investigaciones.
8. Una vez que concluya el caso enviar a la Comisión el dictamen correspondiente, así como toda la información relacionada que le haya sido proporcionada.

6. Prevención

Las acciones de prevención estarán orientadas a promover una cultura de respeto a la integridad y a los derechos humanos y laborales de todo el personal que labore en CHEVEZ, y a desalentar la incidencia de conductas inapropiadas referidas a discriminación, violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, mediante la difusión, sensibilización y capacitación.

6.1. Acciones de sensibilización y capacitación

CHEVEZ establece a través del presente Protocolo, que la capacitación y formación de los colaboradores en materia de prevención y atención de la discriminación y violencia en el trabajo estará a cargo de la Comisión, quienes llevarán a cabo las actividades que se estimen convenientes, tales como talleres de sensibilización, llevar a cabo una campaña interna cada año, dar difusión al Código de Conducta y Ética de CHEVEZ, y dar la debida difusión a la línea de quejas.

Además de la Comisión, el departamento de Recursos Humanos será responsable de darle la debida difusión e informar a todos los colaboradores de CHEVEZ respecto del contenido del presente Protocolo, así como resolver las dudas que surjan del mismo.

6.2. Detección y diagnóstico

Un factor importante de la prevención es la detección oportuna de eventos que podrían desencadenar una situación de discriminación, violencia laboral, hostigamiento y/o acoso sexual. En este sentido, se puede gestionar la aplicación de instrumentos diagnósticos de aplicación individual y global para que los colaboradores detecten si están viviendo esta problemática. Lo anterior con dos finalidades: por una parte, influir en la decisión de la persona agredida, de denunciar, y por la otra, contar con información estadística con respecto a la incidencia de casos de violencia en CHEVEZ.

6.3. Promoción del respeto

En un entorno favorable, visto como aquél en el que se promueve el sentido de pertenencia de los colaboradores a la organización; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño; también pueden impulsarse relaciones interpersonales fincadas en la confianza, en la consideración y valoración especial que se le tenga a alguien al que se le reconoce valor social o especial diferencia. Este respeto puede ser promovido particularmente por el área de recursos humanos o su equivalente.

7. Procedimiento y Consecuencias

Las estrategias de atención se encaminarán a dos acciones medulares:

- a) **Informar** a todos los colaboradores de CHEVEZ sobre la existencia y alcance del presente Protocolo, así como de los pasos a seguir para la presentación y tramitación de quejas.

La difusión podrá ser mediante cursos de inducción, cursos de capacitación, presenciales o en línea, así como mediante comunicados vía electrónica, ya sea por correos electrónicos o por comunicaciones en intranet.

- b) **Brindar asesoría** sobre (a) las generalidades de discriminación, violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, a fin de que la persona identifique con total claridad, si es víctima de estas conductas, y (b) las opciones de atención, las instancias a las que puede acudir para presentar su queja y sus respectivos ámbitos de competencia.

7.1. Presentación de la queja

La queja se podrá presentar de la siguiente manera:

- a) **Formal:** Serán consideradas como quejas formales las que se realicen mediante la Línea Cheruza, ya sea por teléfono al 01800-2-CHEVEZ (243839) o a través de un informe escrito en línea en lineacheruza.ethicsglobal.com

También las quejas que se realicen en forma personal, ante un representante de la Comisión o a su jefe inmediato, si así lo prefiere, puede llevarse a cabo mediante un escrito que contenga relación de hechos, nombre y firma autógrafa.

- b) **Informal:** Por medio de una tercera persona. En todo caso deberá indicarse el nombre de la persona que presenta la queja o algún identificador y sus datos de localización, para establecer contacto con el colaborador, con la mayor discreción, y proceder a su atención. Si la persona no desea formalizar su queja, únicamente se elaborará un informe confidencial, que integrará al reporte.

7.2. Seguimiento y Control

El seguimiento de las quejas o denuncias se realizarán de acuerdo con el procedimiento aquí establecido cuando exista controversia o, de acuerdo con la decisión que la Comisión mejor considere, cuando exista confesión del agresor o pruebas fehacientes de la falta, con la intención de actuar con inmediatez, salvaguardando a la víctima y actuando en consecuencia a la brevedad.

Los registros y elaboración de estadísticas relativas a los casos denunciados y atendidos son responsabilidad de la Comisión, quien se encargará de mantener al corriente la base de datos correspondiente, guardando extrema discreción y confidencialidad en todos los casos.

7.3. Tipo de acción jurídica laboral

PASO 1. Recepción de la queja o denuncia.

La Comisión constituye la primera instancia para recibir y atender las quejas que, sobre discriminación, violencia laboral, hostigamiento o acoso sexual puedan presentarse. La queja puede presentarse por escrito, de manera personal, o bien, a través de la Línea Cheruza ya sea por teléfono al 01800-2-CHEVEZ (243839) o a través de un informe escrito en línea en lineacheruza.ethicsglobal.com.

Las quejas que se presenten por cualquier otro medio y que se refieran a actos que impliquen probables conductas de discriminación, violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, deberán turnarse a la Comisión.

En caso de presentarse la queja de manera personal y/o por correo electrónico o mediante la línea telefónica especializada, se podrá tomar la declaración de la persona presunta víctima, la cual deberá ser de manera libre, espontánea y voluntaria. Puede comparecer la presunta víctima, así como testigos en su caso, debiendo firmar al margen de ésta y al final donde aparezca el nombre de quienes intervengan.

La Comisión, en caso de ser necesario, decidirá si es necesario hacer una evaluación psicológica de la víctima y de ser así la realizará mediante un profesional externo, para hacer constar que podría existir una afectación en la salud psicosocial del colaborador como resultado de la

violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual sufrido y estar en posibilidad de brindar la debida atención.

PASO 2. Análisis de la queja

Se deberá determinar si los hechos presentados configuran la presunta existencia de actos de discriminación, violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, verificando que se precisen con toda claridad circunstancias de modo, tiempo y lugar. Asimismo, se deberá verificar si existen testigos que hayan presenciado los hechos, así como todos aquellos elementos o evidencia que permitan presumir la existencia de posibles actos de discriminación, violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual. En caso de que se reciban varias denuncias informales referidas a una misma persona, la Comisión llevará a cabo entrevistas personalizadas y, en su caso, la aplicación del instrumento diagnóstico a varias personas de la misma área de adscripción de la persona acusada, a fin de fortalecer la denuncia o, en su caso, aumentar las posibilidades de contar con una denuncia formal.

PASO 3. Formulación de escrito

Se cita a la persona quejosa y, en su caso, de manera independiente a los testigos de cargo. Para llevar a cabo el levantamiento del escrito se deberá notificar de manera personal y en privado a la presunta víctima, a la persona denunciada y, en su caso, a testigos.

Se debe hacer del conocimiento de la persona denunciada los términos de la queja recibida, informándole que en la formulación del escrito tendrá la oportunidad de manifestar lo que a su derecho convenga, incluso, que podrá hacerse acompañar de los testigos en caso de existir (descargo) a quienes les consten los hechos y que eventualmente pudieran desvirtuar la imputación que se le formula. En este orden de ideas, se le harán notar las implicaciones legales, en caso de corroborarse los hechos que se le imputan.

PASO 4. Instrumentación del escrito

La Comisión decidirá si la investigación la realizará de manera directa o si utilizará los servicios del Órgano Investigador.

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

- a) Que se precisen circunstancias de modo, tiempo y lugar. Tomar la declaración de manera literal, se redactará en primera persona, evitando incluir apreciaciones subjetivas, vagas o imprecisas.
- b) Se deberá tener especial cuidado en que la persona quejosa reconozca entre los presentes a quien la agredió, haciéndole las imputaciones directas, sin que ello implique un contacto físico.

- c) Cuando se tome la declaración de los testigos de cargo y/o descargo en caso de existir, se les hará patente que sus manifestaciones versarán respecto de hechos que les consten, además de exhortarles a que se conduzcan con verdad durante su declaración. En caso de que la persona quejosa no aporte elementos suficientes en su declaración, pero sus testigos de cargo en caso de existir aporten elementos contundentes de prueba, la persona designada para llevar a cabo dicha diligencia intervendrá a fin de lograr que el quejoso refleje con exactitud los hechos y obtener el reconocimiento expreso por parte de la persona denunciada.
- d) Durante el desahogo del procedimiento se podrán practicar las actuaciones o diligencias que se estimen necesarias para la debida integración del caso.

PASO 5. Remisión de documentación al Órgano Investigador

Una vez que se cuente con el escrito debidamente instrumentado, se recopilará toda la información del caso y se remitirá al Órgano Investigador, en caso de que la Comisión decida que intervenga.

PASO 6. Dictamen del caso

A partir del análisis de los resultados obtenidos por la investigación se deberá determinar la naturaleza del caso, si se ubica en el ámbito laboral, penal o ambos, y se elaborará un dictamen en el cual se establecerá el caso concreto, las pruebas que se hayan obtenido, el análisis realizado al escrito, la naturaleza que haya sido determinada, la justificación.

PASO 7. Determinación de la situación.

La Comisión emitirá su dictamen sobre la investigación, comunicando a los involucrados de la misma.

La Comisión podrá adoptar, de acuerdo con el caso o casos que se presenten, las siguientes sanciones aplicables:

- I. Amonestación verbal o escrita, con copia al expediente personal
- II. Reubicación de puesto o cambio de horario
- III. Suspensión temporal del empleo sin goce de sueldo
- IV. Suspensión temporal de actividades
- V. Rescisión de la relación laboral
- VI. Terminación de la relación contractual

Además de las sanciones mencionadas en el párrafo anterior, CHEVEZ implementará talleres y cursos de capacitación, de acuerdo con la conducta o el acto cometido, con la intención de fomentar una cultura libre de discriminación y violencia en el centro de trabajo y de evitar reincidencias por parte del Agresor.

8. Confidencialidad y anonimato

La identidad de la persona denunciante y denunciada tendrá la calidad de información confidencial, no pudiendo adoptarse ninguna medida disciplinaria, ya sea directa o indirecta, por el hecho de la denuncia, sin perjuicio de los derechos que corresponda.

Hasta en tanto se sustancie la investigación de una denuncia se adoptarán las medidas apropiadas para salvaguardar la seguridad de las personas que aportan información o cooperan en una investigación.

CHEVEZ, así como el Órgano Investigador, le otorgan una alta prioridad al mantenimiento de la confidencialidad de la información que maneja; por ello, protege dicha información mediante resguardos físicos, electrónicos y de procedimientos. En CHEVEZ limitamos el acceso de sus miembros a la información de que dispone en base a una política de "necesitar saber".

9. Protección contra Represalias

Como parte de su anhelo por promover una conducta ética, alentar un ambiente de trabajo favorable y resolver conflictos, CHEVEZ ha elaborado políticas y asignado recursos a orientar y ayudar a las personas en sus tareas diarias, para el éxito de las mismas es fundamental que todos los colaboradores tengan libre acceso al uso de todos los recursos disponibles, sin limitaciones o temor a represalias.

Cualquier colaborador que tenga una preocupación legítima debe tener la libertad de plantearla sin miedo y debe sentirse seguro de que su cooperación y asistencia al denunciar sus sospechas de actos indebidos no generará represalias que afecten las condiciones de empleo, las relaciones de trabajo, la categoría profesional o las perspectivas de carrera.

En virtud del presente Protocolo está expresamente prohibido a todos los colaboradores de CHEVEZ tomar cualquier tipo de represalia contra un colaborador que denuncie de buena fe presuntos actos indebidos o que coopere con una investigación.

Los actos de represalia constituyen faltas de conducta que darán lugar a actuaciones para la aplicación de medidas disciplinarias.

* * * *

El presente Protocolo es de observancia obligatoria para todos los colaboradores de CHEVEZ, y se encuentra disponible en la página de intranet de CHEVEZ.