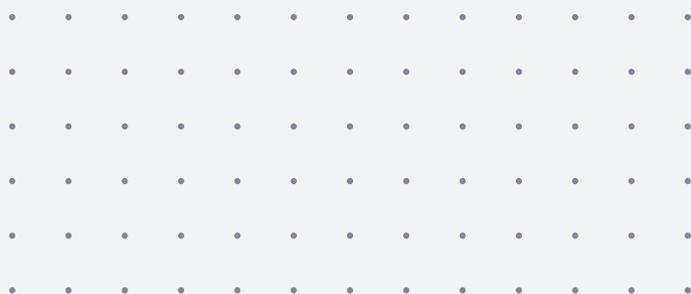


Unidad de GÉNERO | **GRUPO SALINAS**
DESDE 1906

RESPECTO, SEGURIDAD, INCLUSIÓN



PROTOCOLO DE ATENCIÓN





No permitiremos que la violencia interfiera con nuestro compromiso de generar prosperidad incluyente en México y en las comunidades que operamos.

Ninfa Salinas Sada.

Presidenta del Consejo Directivo de Fundación Azteca.

Este protocolo de atención se encuentra protegido como una obra registrada ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, con el registro número 03-2021-022214464600-01 y los derechos patrimoniales a nombre de TV Azteca S.A.B. de C.V.



PREFACIO

OBJETO

Prevenir y atender las violencias laborales motivadas por razón del género. El servicio de atención a quejas tiene por objeto brindar a las personas, primordialmente a las mujeres y a los grupos en desventaja estructural, un mecanismo seguro para presentar una queja relacionada con alguna violencia laboral que haya sido motivada por razón del género y acompañarles durante las situaciones que se presenten en el proceso, de principio a fin. Las violencias laborales sobre las cuales versará el presente protocolo son violencia de género y acoso sexual.

MARCO NORMATIVO

El protocolo de atención de la Unidad de Género de Grupo Salinas se enmarca en las leyes aplicables en México en materia de atención a la violencia laboral. Principalmente, en la fracción trigésima primera del artículo 132 de la Ley Federal del Trabajo, se estipula que es obligación de la fuente empleadora implementar, en acuerdo con los trabajadores (sic), un protocolo para prevenir la discriminación por razones de género y atención de casos de violencia y acoso u hostigamiento sexual, así como erradicar el trabajo forzoso e infantil.





A continuación, se enlistan los principales instrumentos normativos aplicables y sobre los cuales se basa el presente protocolo:

Marco jurídico internacional

- | Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés).
- | Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra La Mujer "Convención De Belem Do Para".
- | Convenio de la Organización Internacional del Trabajo sobre la Discriminación (empleo y ocupación, (C 111, OIT)
- | Convenio de la Organización Internacional del Trabajo sobre la Violencia y el Acoso, (C 190, OIT)

Marco jurídico de los Estados Unidos Mexicanos



- | Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos: 1, 4 y 123, apartado A.
- | Ley Federal del Trabajo. Artículos: 2, 3, 3 Bis, 47 fracción VIII, 51 fracción II, 132 fracción XXXI, 133 fracción XII y XIII, 135 fracción XI y 994 fracción VI.
- | Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Artículos: 1, 4, 9.
- | Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Artículos: 10, 11, 13, 14 y 15.
- | Ley General de Víctimas.
- | NMX 025 en Igualdad Laboral y No Discriminación
- | Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención.
- | Demás normas y reglamentos internos de Grupo Salinas vigentes.





Marco jurídico de la República de Guatemala



- | Constitución Política de la República de Guatemala
- | Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer
- | Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas
- | Código Penal

Marco jurídico de la República de Honduras



- | Constitución Política de la República de Honduras
- | Decreto 34/2000 Ley de Igualdad de Oportunidades para la Mujer
- | Código de Trabajo
- | Código Penal



PRINCIPIOS GENERALES

HONESTIDAD como valor rector de Grupo Salinas, busca personas íntegras e implica congruencia entre lo que se siente, piensa, dice y hace.

LEALTAD a la misión de Grupo Salinas, misma que compromete la generación de prosperidad incluyente en las comunidades en las que se opera.

CONFIANZA Y RESPETO en el procedimiento formal interno de atención, así como en la implementación de las medidas de prevención y no repetición, que se impulsan como parte de la labor de la Unidad de Género.

ENFOQUE INTERSECCIONAL en nuestra labor. Significa reconocer que las personas se componen de diversas características que crean su identidad (género, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, discapacidad, edad, origen nacional o étnico, entre otros), por lo que nadie es igual a nadie y por ello, cada caso y persona que se atiende merece consideración de su situación particular.

ENFOQUE PREVENTIVO como prioridad para la implementación del protocolo. Desde la Unidad de Género tenemos la convicción de que los esfuerzos primordiales deben estar enfocados en la prevención. Entre más estrategias para ello a un mediano y largo plazo, menos serán los casos que se presenten debido al cambio cultural empresarial por el que se apuesta.

ENFOQUE RESTAURATIVO en la labor institucional de la Unidad de Género y en la resolución de los casos. Permite entender por qué surgen el conflicto y la violencia, cuándo se ha ocasionado el daño, cómo ha impactado a las personas involucradas y cuáles son las acciones y estrategias que las personas afectadas consideran necesarias para su reparación. Tiene como objetivo promover el respeto y la responsabilidad en las relaciones humanas y como finalidad una reparación integral, que no solo brinde una solución inmediata e individual, sino que tenga efectos expansivos y comunitarios.





CONFIDENCIALIDAD en el proceso de atención de quejas y resolución de casos. La información recabada, así como todos los datos personales de las personas involucradas se mantienen protegidos de acuerdo con los términos referidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Las autoridades y personas involucradas únicamente tendrán acceso a la información estrictamente necesaria para su participación en el procedimiento, según lo especificado en el Aviso de Privacidad de este protocolo.

BUENA FE de la persona solicitante. Se presumirá la buena fe de la persona solicitante y de los hechos narrados. En ningún momento se deberá criminalizar o responsabilizar a la persona por la situación vivida y se le deberá brindar los servicios de ayuda, atención y contención cuando se requiera.

PRESUNCIÓN DE INOCENCIA como derecho de todas las personas, en tanto no se compruebe lo contrario. Las autoridades involucradas en el proceso deberán abstenerse de presentar a la persona implicada o señalada como responsable en tanto se determine si se comprueba o no el acto de violencia laboral.

PERSPECTIVA DE GÉNERO Herramienta que brinda una atención especializada, teniendo en cuenta los sesgos sociales basados en estereotipos de género. Nos permite tener un enfoque neutro, orientado a saber distinguir las diferencias basadas en el género de las personas, así como sus impactos y consecuencias. Integra metodologías y mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión entre los géneros, entendidos como construcciones sociales asignadas a los sexos.

DEBIDA DILIGENCIA en el procedimiento de atención de quejas y resolución de casos. Determina la responsabilidad que se tiene para dar una respuesta eficiente, y oportuna. Deberá caracterizarse por una investigación adecuada, así como una argumentación clara y concisa.

NO REVICTIMIZACIÓN como política transversal en la atención y en el acompañamiento. La persona solicitante deberá ser tratada con respeto en su forma de ser, sentir, pensar y actuar.





GLOSARIO

- I. **Accesibilidad:** consiste en disponer oportunidades concretas y efectivas en la información o cualquier entorno físico, bien y servicio para que éstos tengan un alcance sin discriminación, efectivo y oportuno.
- II. **Acoso sexual:** ejercicio abusivo del poder que conlleva una afectación para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos, a través de conductas de connotación sexual que puedan o no presentar un carácter libidinoso.
- III. **Ajustes razonables:** son las modificaciones y adaptaciones necesarias, que no impongan una carga desproporcionada o indebida, que permitan a las personas compensar alguna deficiencia que les impida el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos.
- IV. **Autoridades:** para efectos del presente protocolo, se entiende por autoridades a la Unidad de Género, Auditoría, Seguridad, “Honestel”, Capital Humano de las áreas, personas formadoras de equipo de las mismas, así como las correspondientes en cada país de LAM (Guatemala y Honduras).
- V. **Conflicto de interés:** situaciones en las que existe la posibilidad de perder la imparcialidad en el procedimiento de recepción, acompañamiento, canalización y conclusión de la queja por razón de conocer o tener algún vínculo personal, familiar o laboral con la persona solicitante o señalada.
- VI. **Connotación sexual:** de naturaleza sexual o que tenga que ver con la sexualidad, misma que abarca el sexo, las identidades y los papeles de género, el erotismo, el placer, la intimidad, la reproducción y la orientación sexual.
- VII. **Discapacidad:** término general que abarca las deficiencias, limitaciones en alguna actividad y/o las restricciones en la participación efectiva y plena que pudiera enfrentar una persona.





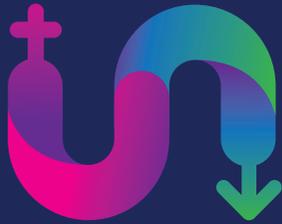
- VIII. Discriminación por género:** el trato diferenciado no justificado motivado por razón del género o expresión del género de la víctima y que tiene como resultado la vulneración de cualquier derecho humano.
- IX. Grupos en desventaja estructural:** aquellas personas que integran los grupos reconocidos por haber estado históricamente en una situación de discriminación sistemática. Algunos de ellos son las mujeres, personas indígenas, afrodescendientes, con discapacidad y migrantes.
- X. LGBTIQ+:** acrónimo que se utiliza para referirse a la población que integra la diversidad sexual y de género. Son las personas lesbianas, gay, bisexuales, trans, intersexuales, queer y demás.
- XI. Medidas de protección:** todas aquellas medidas que la Unidad de Género puede sugerir a otras áreas para garantizar la seguridad de personas que se encuentren en un riesgo provocado por la violencia laboral enfrentada. Éstas se pueden dar en cualquier etapa del procedimiento de atención, y se podrán emitir cuando la persona solicitante se encuentre en algún estado de riesgo, alteración o afectación física o emocional.
- XII. Persona señalada:** persona presunta agresora de alguna violencia laboral presentada ante la Unidad de Género.
- XIII. Remisión:** las notificaciones de quejas que refieran a la Unidad de Género las plataformas internas de denuncia de Grupo Salinas y de cada Unidad de Negocio; o bien, las notificaciones de quejas que, por no ser de su competencia, refiera la Unidad de Género a las áreas internas correspondientes para su debida atención.
- XIV. Solicitante:** persona que acude a la Unidad de Género ya sea para presentar una queja o requerir orientación
- XV. Tamiz emocional:** herramienta metodológica que permite identificar el estado sensible en el que se encuentran las personas frente a las situaciones de crisis por las que está pasando. Dicho tamiz se toma en consideración para la canalización del caso hasta el cierre.





- XVI. Unidad de Género:** instancia de Grupo Salinas encargada de prevenir las violencias laborales, recibir las quejas por hechos que constituyan violencia de género y/o acoso sexual, brindar acompañamiento, contención emocional, así como emitir medidas de prevención y no repetición como puntos resolutivos en cada caso.
- XVII. Vínculo de trabajo:** para efectos del presente protocolo, se acredita cuando los hechos hayan ocurrido durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo.
- XVIII. Violencia de género:** las conductas, omisiones o amenazas que se realizan contra una persona en función de su identidad o expresión de género, sin distinción del sexo. Los tipos de violencia pueden ser física, verbal, gestual y escrita y puede tener impacto patrimonial, económico, psicológico o sexual.
- XIX. Violencias laborales:** se ejercen por las personas que tienen un vínculo laboral, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión respecto a un abuso de poder, que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y/o seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra sus derechos.





El paso cultural más audaz e importante de una empresa es hacerla libre de todo acoso y abuso.

Cero tolerancia al acoso.

Benjamín Salinas Sada.

Vicepresidente del Consejo de
Administración de Grupo Salinas.



TÍTULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I. Conformación

La Unidad de Género de Grupo Salinas es el órgano especializado en materia de género. Se encuentra integrada por una Dirección y dos Gerencias; la Gerencia de Prevención y Análisis de Casos, así como la Gerencia de Atención y Seguimiento a Quejas.

Capítulo II. Competencia

La Unidad de Género tiene bajo su mandato asegurar un espacio laboral seguro para Grupo Salinas, en especial para las mujeres y aquellos grupos en desventaja estructural, con el objetivo de prevenir las violencias laborales por razón del género, así como atender, orientar, canalizar y acompañar a las víctimas de éstas.

La Unidad de Género gozará de autonomía en sus actuaciones. Las resoluciones a casos se acordarán de manera conjunta con el área que realizó la investigación y las Unidades de Negocio de Grupo Salinas en las reuniones concluyentes convocadas para tal efecto.



TÍTULO SEGUNDO

PREVENCIÓN

Capítulo I. Facultades de la Gerencia de Prevención y Análisis

- I. Proponer y colaborar con las distintas Unidades de Negocio, para implementar acciones de prevención en materia de actos de violencia de género;
- II. Gestionar las acciones de prevención, sensibilización, diagnóstico y análisis del acoso en Grupo Salinas;
- III. Ejecutar las estrategias de sensibilización de la violencia;
- IV. Coordinar las estrategias de comunicación y difusión de la Unidad de Género;
- V. Almacenar, organizar, sistematizar y analizar los datos del área de la Unidad de Género;
- VI. Ejecutar o dar acompañamiento a las acciones de prevención y no repetición que la Gerencia de Atención y Seguimiento a Quejas emite;
- VII. Rendir los informes anuales de la Unidad de Género;





Capítulo II. Sobre las medidas de prevención

Las violencias laborales, forman parte de un problema arraigado en nuestra sociedad que no puede ser resuelto por completo a partir de sanciones y reparaciones individuales. Es importante resaltar que lo que se tiene que atacar es el contexto y factores sistémicos determinantes que permiten este tipo de conductas y tratos.

En razón de lo anterior, enfatizamos que la prevención es un eje rector dentro del protocolo, ya que las medidas destinadas para ello deben afrontar el problema estructural. Por lo tanto, éstas tienen como objetivo evitar la realización de actos de violencia a través del diseño e implementación de estrategias destinadas a la mejora de los espacios y relaciones laborales, así como a informar, sensibilizar, capacitar e impartir formación en temas relacionados, a las y los integrantes de la comunidad empresarial de Grupo Salinas. Las medidas de prevención deberán promover una cultura de respeto entre las personas y contribuir en la construcción de un ambiente de prosperidad incluyente y cero tolerancia a la violencia.

Capítulo III. Labor preventiva

Dicha labor estará estructurada bajo tres niveles de acciones preventivas: la prevención primaria refiere a las acciones y medidas anteriores a la aparición de la violencia para remover las causas y factores de riesgo, previniendo así cualquier daño inicial; la prevención secundaria que incorpora respuestas inmediatas una vez ocurrida la violencia para evitar un mayor daño; y la prevención terciaria que refiere a las respuestas de largo plazo para tratar con las consecuencias de la violencia, minimizar su impacto, restaurar el bienestar, la seguridad y prevenir la repetición.



TÍTULO TERCERO

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Capítulo I. Generalidades

El proceso de recepción de las quejas, acompañamiento y resolución es definido por la Unidad de Género. El trabajo de investigación y sanción es realizado por el área de Auditoría o Seguridad de Grupo Salinas. Por su parte, la Unidad de Género asegura que la sanción sea proporcional a la gravedad de los hechos.

Es pertinente señalar que este procedimiento de atención está diseñado bajo un enfoque y metodología psicosocial, desde el cual se atiende el interés superior de la persona que ha sido impactada por la violencia; no patologiza el comportamiento o síntomas psicológicos de las personas involucradas, ya que éstos se comprenden como consecuencias de la violencia experimentada y se les define como impactos psicosociales porque la violencia suele tener un efecto expansivo en las distintas dimensiones y ámbitos de interacción de las personas (personal, familiar, laboral, escolar, comunitario).

En este proceso, se considera a las personas afectadas como expertas en su vida, no las concibe como sujetos pasivos, sino como personas resilientes con agencia para implementar mecanismos de afrontamiento y tomar sus propias decisiones. Es así que el papel de quienes atienden las quejas en la Unidad de Género es el de acompañantes; para escuchar, respetar sus decisiones, atender aquellas necesidades que estén bajo las responsabilidades de la Unidad, así como orientarles, remitirles a las instancias adecuadas cuando se requiera y ofrecerles el procedimiento para accionar el protocolo de atención de casos. Por lo tanto, desde este enfoque son respetados los derechos de las partes involucradas.





Capítulo II. Facultades de la Gerencia de Atención y Seguimiento a Quejas

- I.** Recibir las quejas de violencia de género y acoso sexual de Grupo Salinas;
- II.** Brindar acompañamiento a las personas solicitantes, así como contención emocional en caso de requerirlo;
- III.** Dar orientaciones a las personas que acuden a la Unidad de Género ante temas de violencias;
- IV.** Remitir las situaciones que no sean competencia de la Unidad de Género a las áreas internas correspondientes, cuando así sea la voluntad de la persona solicitante;
- V.** Dar información y asesoría general sobre instancias y organizaciones externas, cuando así lo requiera la persona solicitante;
- VI.** Coordinar el proceso de canalización de casos a Auditoría y/o Seguridad para la investigación, reuniones concluyentes, así como los cierres de cada caso;
- VII.** Cerciorar que las sanciones elegidas por Auditoría propuestas en la reunión concluyente sean proporcionales a la gravedad de los hechos de violencia que se hayan cometido;
- VIII.** Emitir las acciones de prevención y de no repetición que se consideren pertinentes para la resolución de cada caso;
- IX.** Supervisar el cumplimiento y aplicación correcta del presente protocolo;
- X.** Tener buena comunicación con las personas designadas como enlace para dar atención y seguimiento a los casos de las Unidades de Negocio;
- XI.** Resolver a través de medidas alternativas de solución, aquellos casos cuyas conductas permitan una intervención directa por parte de la Unidad.





Capítulo III. Alcance

Alcance material. La Gerencia de Atención y Seguimiento a Quejas podrá dar trámite a los siguientes tipos de violencia laboral:

- Violencia de género
- Acoso sexual

Alcance espacial. Procederá cualquier queja en la que los hechos hayan ocurrido:

- En cualquier espacio de las Unidades de Negocio de Grupo Salinas.
- En el lugar de trabajo, ya sea que se encuentre en espacios públicos o privados.
- En los lugares donde se le paga al trabajador, donde toma su descanso y donde come.
- En aquellos espacios que hayan sido convocados/planeados/organizados para fines laborales o como producto de ellos.
- Espacios que sean de dominio de las Unidades de Negocio y en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo o producto de una relación laboral, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación.
- En los trayectos al trabajo y de regreso, cuando estos sean producto de alguna violencia laboral y de género, siempre y cuando se traten de hechos de violencia laboral.
- En cualquier espacio que derive del ejercicio del trabajo como los desplazamientos, viajes, eventos, actividades o de formación relacionados con el trabajo.
- En los alojamientos proporcionados por el empleador.





Alcance personal. Los siguientes supuestos configurarán el presente alcance, siempre y cuando se tenga injerencia sobre la situación laboral de alguna de las partes:

- Cuando la persona solicitante, señalada o ambas sean empleadas por Grupo Salinas, derivadas de una situación contractual indefinida, definida o por proyecto.
- Personas en formación, incluidos pasantes, becarios, aprendices y voluntarios.
- Las personas que hayan sido despedidas, pero que su despido haya sido derivado de una situación de violencia de género o acoso.
- Personas en búsqueda de empleo o postulantes para ingresar como colaboradoras a Grupo Salinas.
- Se podrá atender situaciones en las que la persona señalada sea externa, siempre y cuando los hechos se hayan suscitado dentro del alcance espacial o se tenga injerencia sobre la situación laboral de dicha persona.

Alcance territorial. Se podrán recibir quejas de cualquier Unidad de Negocio ubicadas en el territorio nacional mexicano, Guatemala y Honduras, excepto aquellas que no soliciten sus servicios y por lo tanto no realicen el pago correspondiente.





Capítulo IV. Derechos y obligaciones en el procedimiento

Serán derechos en el procedimiento:

- I. Ser tratado/a con respeto y sin discriminación;
- II. No recibir represalias;
- III. Protección de la información y confidencialidad en su uso;
- IV. Debido proceso;
- V. No ser pre juzgado/a;

Serán obligaciones en el procedimiento:

- I. Respeto;
- II. Honestidad
- II. Guardar confidencialidad;

Capítulo V. Imparcialidad en el procedimiento

En caso de que, durante el procedimiento se pueda presentar cualquier situación de conflicto de interés de las personas integrantes de la Gerencia de Atención y Seguimiento a Quejas con la persona solicitante o señalada; con la finalidad de garantizar la imparcialidad en el procedimiento, dicha persona deberá excusarse de brindar la atención, acompañamiento y seguimiento en el caso.





Capítulo VI. Declaraciones falsas

Cuando se acredite plenamente y sin lugar a duda que existe falsedad en una declaración o en un documento presentado como prueba por parte de cualquier persona que participe en el procedimiento, se entenderá como una falta al valor de la honestidad y se establecerá la baja laboral como sanción consecuente.

Capítulo VII. Procedimiento formal e interno

Los procesos de atención de la Unidad de Género no impiden ni limitan a las personas involucradas para acudir a otras instancias o vías externas. A continuación, se enumeran los pasos que constituyen la ruta de atención que llevará a cabo la Unidad de Género ante las quejas, la cual se desarrollará con estricta discreción y confidencialidad.



1. RECEPCIÓN DE LA QUEJA

1.1 Cualquier queja a la Unidad de Género podrá ser presentada:

- a) De manera presencial, en las oficinas de la Unidad;
- b) De manera directa, por medio de correo electrónico a **unidaddegenero@gruposalinas.com.mx**, vía telefónica o cualquier otro medio electrónico que la Unidad disponga; y
- c) De manera indirecta, por medio del canal denominado “Honestel” o en cualquiera de las plataformas disponibles creadas por cada Unidad de Negocio, así como mediante la notificación de las autoridades internas que, mediante un proceso de investigación diverso, se les haya informado una situación de la que sea competente la Unidad de Género.

1.2 Tanto el canal “Honestel”, como las demás plataformas internas disponibles de denuncia y las autoridades internas de investigación deberán remitir a esta Unidad las situaciones referidas para su debida atención y trámite.

1.3 Las remisiones referidas en el punto anterior deberán presentarse por escrito y, de contar con ellos, proporcionar los datos o medios de contacto de la persona posiblemente afectada y de la persona señalada. La persona quien remite la queja, además de notificar la situación a la Unidad de Género, deberá proporcionar a la posible persona afectada los medios de contacto de la Unidad.

1.4 Se considerará “Persona solicitante” a:

- a) Cualquier persona que haya sido directamente afectada por dichas situaciones en el ámbito laboral o como resultado de una relación laboral;
- b) Las personas de Capital Humano, formadoras o directoras de área, en cumplimiento a la obligación establecida en la fracción XIII del artículo 133 de la LFT. Éstas serán clasificadas como “quejas de área”.
- c) A cualquier tercera persona que haya atestiguado o tenga información de algún hecho de posible acoso sexual o violencia de género que no le haya ocurrido a ésta directamente. Frente a estas quejas de terceros, se requerirán los datos de contacto de la persona posiblemente afectada para ofrecerle información y orientación en caso de que ésta última desee iniciar el proceso de atención.



- 1.5** La Unidad de Género dará a conocer el aviso de privacidad, el protocolo de atención, los términos y condiciones, así como los servicios y los alcances de intervención de la Unidad a todas las personas que deseen presentar una queja.
- 1.6** Las personas solicitantes deberán manifestar su voluntad de presentar una queja de manera libre e informada y otorgar su autorización mediante su consentimiento expreso y escrito para el tratamiento de la información proporcionada, entendiendo que se darán a conocer datos personales sensibles en el contenido de la narración de los hechos.
- 1.7** En caso de que la persona solicitante esté en situación de crisis al momento de presentar la queja, se ofrecerá contención emocional, antes de que la persona inicie con la narración de los hechos. La contención también podrá darse en cualquier momento del proceso, cuando la persona solicitante así lo requiera.
- 1.8** Se identificará el impacto psicosocial en el ámbito laboral, así como sus mecanismos de afrontamiento, fortalezas, redes de apoyo, expectativas y necesidades. A partir de estos últimos elementos se diseñarán, junto con la persona solicitante, estrategias de seguridad personal que ella misma podrá implementar.
- 1.9** Asimismo, se podrán diseñar e implementar medidas de protección cuando se estimen pertinentes para la persona solicitante.



2. CONDICIONES DE PROCEDENCIA

2.1 Todas las quejas presentadas ante la Unidad de Género serán analizadas para determinar si cuentan con elementos que configuren la situación como un posible caso de acoso sexual en el ámbito o violencia laborales por razón de género.

2.2 De acuerdo con el análisis de la queja, y una vez obtenida la autorización expresa de la persona solicitante, la Unidad de Género clasificará las quejas recibidas de la siguiente manera:

- a) Procede por la vía de investigación del caso
- b) Procede por la vía de intervención directa de la Unidad de Género del caso
- c) No procede

Para la vía de investigación o intervención directa del caso, las quejas deberán de haber sido presentadas por personas identificables o debidamente identificadas ante la Unidad de Género y haber otorgado su consentimiento expreso, a través de la firma del aviso de privacidad.

Cuando la persona identificable ante la Unidad de Género dese permanecer en el anonimato, así se deberá de constatar en el formato de canalización a investigación o el formato que sustente la intervención directa de la Unidad de Género para que las personas destinatarias (instancia investigadora, Capital Humano o Unidad de Negocio) no divulguen los datos personales de la persona durante la etapa de investigación o gestión de medidas y tampoco se incluyan en los resultados ni reunión concluyente correspondiente.

2.3 Procederán las quejas presentadas por un área, mediante solicitud escrita que inste a la Unidad de Género a intervenir por dichas situaciones en los equipos de trabajo de los que se trate, en virtud de lo estipulado en la fracción XIII del artículo 133 de la LFT, a menos que la persona afectada indique por escrito que no desea que la situación sea atendida.

2.4 En el caso de las quejas presentadas por medio de “Honestel”, la autorización expresa para hacer uso y tratamiento de los datos personales proporcionados en la narración de hechos se entenderá por hecha y se compartirá a la persona solicitante el aviso de privacidad para dar continuación a la misma.



3. INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE

Cuando una queja procede, la Unidad de Género se encargará de integrar los elementos del caso. Para ello, si es necesario, podrá:

- 3.1** Solicitar información adicional a la persona o área solicitante y hacer del conocimiento de “Honestel” la tramitación de la queja para requerir antecedentes de la persona señalada;
- 3.2** Sustentar el caso mediante una investigación teórica sobre la violencia en concreto, sus consecuencias e impactos a partir de la entrevista, narración de hechos y acompañamiento brindado;
- 3.3** Llevar a cabo un tamiz emocional para obtener una apreciación del estado emocional de la persona en cada etapa del proceso de atención, desde que inicia el primer contacto hasta el cierre del caso;
- 3.4** Analizar y clasificar el subtipo de violencia;
- 3.5** Una vez integrado el expediente del caso, la Unidad de Género, podrá:
 - a) Canalizar al área de Auditoría o Seguridad aquellos casos que procedan por la vía de investigación.
 - b) Determinar que la situación se puede resolver mediante una medida de solución alterna. Dicha circunstancia se determinará por la Unidad y será frente a casos de nivel de riesgo bajo o que se puedan resolver con la intervención directa de la Unidad de Género.



4. VÍA DE INTERVENCIÓN DIRECTA DE LA UNIDAD DE GÉNERO

Esta medida alterna de solución se llevará a cabo por la Unidad de Género, con el apoyo de la Unidad de Negocio de la que se trate el caso. Las acciones contempladas en la vía de intervención podrán ser cualquiera que la Unidad de Género determine conveniente con el objetivo de atender el caso y prevenir el acoso sexual y la violencia laboral por razón de género. Algunas de ellas pueden ser:

a) Sensibilización. La Unidad de Género podrá desarrollar e impartir al personal de las Unidades de Negocio de Grupo Salinas que así lo solicite o se acuerde como medida de intervención, talleres, charlas o cursos en cualquier modalidad que estime conveniente, así como en cualquier materia relacionada con el género y la violencia laboral, incluyendo el acoso sexual y el hostigamiento laboral.

b) Intervención con las personas señaladas, formadoras o implicadas. Como medida de intervención complementaria o preventiva, derivado de la recepción de una queja o la resolución de un caso, la Unidad de Género podrá llevar a cabo reuniones virtuales, presenciales o telefónicas para informar sobre el estado o resultado de su proceso o hacer llamadas de atención y sensibilización directa.

c) Aplicación de clima laboral. La Unidad de Género podrá desarrollar y aplicar en cualquier área de las Unidades de Negocio de Grupo Salinas, cuestionarios de percepción sobre el ambiente laboral, enfocados a detectar posibles situaciones de acoso sexual o violencia laboral por razones de género.

d) Campañas de difusión. En cualquier momento, la Unidad de Género podrá desarrollar, publicar y difundir campañas preventivas e informativas dedicadas al conocimiento y la sensibilización del acoso sexual, las violencias laborales por razón de género, el protocolo de atención, las obligaciones de las personas formadoras, entre otras.

e) Instalación de módulos itinerantes. En cualquier momento, la Unidad de Género podrá acordar con las Unidades de Negocios la instalación de módulos itinerantes o temporales para facilitar la orientación o presentación de posibles quejas de acoso sexual o violencia laboral por razones de género entre el personal de las distintas sucursales y puntos de venta.



5. VÍA DE INVESTIGACIÓN

Para proceder por la vía de investigación y canalizar un caso a la autoridad investigadora, la Unidad de Género realizará el análisis y clasificación del tipo de violencia observada.

- 5.1** Formato de Canalización. La Unidad de Género llenará y enviará a la autoridad investigadora designada, un Formato de Canalización, en el que incluirá la información relativa a: narración de los hechos, descripción de pruebas en caso de existir, tamiz emocional identificado en la etapa inicial, indicadores de violencia, nivel de riesgos, agravantes, así como la clasificación del nivel de violencia.
- 5.2** Medidas de protección. En caso de que la Unidad de Género determine que hay indicadores de un posible riesgo, se solicitarán a las áreas pertinentes las acciones de protección que recomiende, mientras se lleva a cabo la investigación. Si las acciones de protección derivan en algún costo éstos deberán ser cubiertos por el Centro de Costos del área a la que la persona señalada está adscrita.
- 5.3** Durante la investigación, el área de Auditoría o Seguridad podrá solicitar a la Unidad de Género su presencia o intervención.
- 5.4** La Unidad de Género no realiza la investigación de las quejas, por lo que no es responsable de comunicar los hechos que se le imputan a la persona señalada. Sin embargo, de ser requerido por la persona señalada al área de Auditoría o Seguridad, la Unidad de Género podrá brindar contención emocional e intervención en crisis para ella.



6. DE LA REUNIÓN CONCLUYENTE

- 6.1** Una vez recibidas las conclusiones de la investigación por parte de Auditoría o Seguridad, la Unidad de Género convocará a una reunión concluyente, con la presencia de la persona asignada como enlace de la Unidad de Negocio, la persona de la operación que tenga poder de decisión, el área de Auditoría y Seguridad, Capital Humano, y cuando lo amerite, Jurídico.
- 6.2** Durante la reunión concluyente la Unidad de Género dará lectura al resumen informativo a partir de los datos de la queja y resultados de la investigación, así como del análisis realizado por ésta para que se acuerden y concilien las sanciones y acciones de prevención y no repetición que se aplicarán, proporcionales al impacto causado y al clasificador de violencia acreditado
- 6.3** La reunión se dará por concluida con la firma del acta de reunión concluyente por parte de la Unidad, la autoridad investigadora y la persona enlace de la Unidad de Negocio. En dicha acta, la Unidad de Género asentará, en presencia de las personas convocadas, los acuerdos tomados, especificando el tipo de sanción y demás acciones acordadas, los términos de ejecución, así como las áreas responsables de ejecutarlas.
- 6.4** El expediente del caso quedará en resguardo dentro de la carpeta compartida de la Unidad de Género, desarrollada por el departamento de Seguridad de la Información (DSI).

7. DEL ACOMPAÑAMIENTO

- 7.1** Durante todo el proceso se brindará a la persona solicitante contención emocional u orientación, dependiendo de sus necesidades.
- 7.2** Se le mantendrá informada sobre el estatus de la queja y una vez concluido el procedimiento, se le notificará el resultado. Se le informará que se dará seguimiento, vía telefónica durante el proceso y también después de concluido. Al final del acompañamiento, se les invitará a llenar una encuesta de satisfacción, de manera voluntaria y anónima.



8. NO PROCEDERÁN A CASO:

- 8.1** Las quejas que no cuenten con elementos suficientes para determinar que los hechos narrados configuran una posible situación de acoso sexual o violencia laboral por razón de género;
- 8.2** Las quejas que no sean competencia de la Unidad de Género por no pertenecer al ámbito laboral
- 8.3** Las quejas presentadas por terceras personas. Frente a estas quejas, la Unidad de Género contactará a la persona posiblemente afectada (cuando sea posible) y si ésta desea iniciar el proceso de atención, se entenderá como una nueva queja.
- 8.4** Se identifique que los hechos narrados fueron atendidos por otras autoridades internas, que no tienen como atribución la atención de estos casos y por lo tanto hayan faltado a lo que se establece en este protocolo, por lo que serán responsables de cualquier consecuencia que de esto derive.
- 8.5** Para cualquier supuesto, la Unidad de Género revisará la pertinencia de dar orientación, sensibilización, asesoría especializada acordada con las Unidades de Negocio, accionar medidas de prevención, o remitir a las áreas o instancias correspondientes la situación.



9. INTERRUPCIÓN DEL PROCESO

9.1 En todo momento, la Unidad de Género podrá detener el proceso de atención en los siguientes casos:

a) Se identifique una falta de interés legítimo de la persona solicitante o posible afectada para continuar con el trámite de la queja; siempre y cuando, falten elementos para integrar su caso.

b) Las personas solicitantes o posiblemente afectadas (en los casos de denuncia de área), no deseen continuar con el proceso y presenten la desestimación de la queja por escrito. La detención del proceso se confirmará a dicha persona y a quien haya presentado la queja de área, de ser el caso.

c) Se identifique que los hechos narrados fueron atendidos por otras autoridades internas, que no tienen como atribución la atención de estos casos y por lo tanto hayan faltado a lo que se establece en este protocolo, por lo que serán responsables de cualquier consecuencia que de esto derive.



10. CIERRE

Se considerará cerrada la atención cuando:

- 10.1** Se haya brindado orientación, canalización y/o sensibilización en las quejas que no hayan procedido.
- 10.2** La situación se resuelva durante la integración del expediente del caso.
- 10.3** Se den por cumplidos los acuerdos de la reunión concluyente.
- 10.4** Se lleven a cabo las medidas establecidas para los casos que se atendieron por la vía de intervención directa de la Unidad de Género
- 10.5** En caso de no cumplir los acuerdos en la fecha establecida, la Unidad de Género analizará la posibilidad de prorrogar el término de las acciones, siempre y cuando el incumplimiento sea justificado y sea solicitado de manera escrita a la Unidad.

Los acuerdos que no se ejecuten en tiempo y forma deberán ser comunicados a la Unidad de Negocio correspondiente para la toma de decisiones al respecto.

10.6



TÍTULO CUARTO

RENDICIÓN DE CUENTAS

Se rendirá un informe de manera anual que contendrá las acciones estratégicas de prevención realizadas, así como los datos de las quejas, expedientes y orientaciones llevadas a cabo.

Protocolo de atención



 La Unidad te acompaña durante todo el proceso





unidaddegenero@gruposalinas.com.mx