



## PROCEDIMIENTO TRABAJO LIBRE DE VIOLENCIA

**Código:**  
PR-ILND-02

**Vigente a partir de:**  
12-10-2020

**Versión:**  
01

**Página:**  
1 de 9

### 1. OBJETIVO

Proporcionar al equipo de **Green Mamba Services S. de R.L. de C.V.** los medios necesarios por los cuales pueden presentar sugerencias, dudas o en su caso, quejas o denuncias de cualquier conducta de discriminación, violencia, hostigamiento y acoso en todas sus formas para prevenir, atender y en su caso sancionar.

### 2. ALCANCE

Esta política aplica a todas las personas que laboran en **Green Mamba Services S. de R.L. de C.V.** desde que se genera el formato de queja o denuncia hasta que se implementan las recomendaciones o medidas necesarias y se genera el expediente de la denuncia o queja atendida, ya sea esta procedente o no.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### “Comité de igualdad laboral y no discriminación”

1. Estar comprometido en todo momento a combatir la discriminación y la violencia laboral en cualquiera de sus formas en todo momento, en tanto ocupen el cargo que les ha sido conferido y/o realicen las funciones respectivas de sus puestos de trabajo
2. Conocer de manera confidencial los casos de violación de los derechos humanos del personal y emitir las recomendaciones necesarias sin que las personas que acudan sean afectadas en sus derechos.
3. Conocer, atender, tramitar y resolver de manera confidencial, formal, imparcial y neutral las denuncias o quejas relativas a toda forma de discriminación, hostigamiento y/o acoso sexual y laboral.
4. Emitir recomendaciones y proponer cualquier tipo de solución para resolver la denuncia o queja que haya surgido en cualquier nivel de la organización
5. Revisar de manera semanal el correo electrónico que haya sido designado a fin de verificar si se han recibido denuncias o quejas por discriminación, hostigamiento y/o acoso sexual y laboral
6. Direccionar a la persona que realiza la denuncia respecto a las instancias con las que puede acudir a fin de que esta pueda interponer su queja o denuncia formal con las autoridades correspondientes, en caso de que haya existido algún tipo de discriminación, hostigamiento, acoso sexual o laboral.

#### “Ombudsman”

1. Brindar atención oportuna a las personas que presenten una denuncia o queja por discriminación, hostigamiento y/o acoso sexual y laboral
2. Proteger los derechos del personal en sus contactos con las autoridades dentro del centro de trabajo, con base en los criterios establecidos en su nombramiento como “**Ombudsman**”
3. Brindar información a la persona que realiza la denuncia respecto a las instancias externas con las que puede acudir a fin de que esta pueda interponer su queja o denuncia formal con las autoridades correspondientes



**PROCEDIMIENTO  
TRABAJO LIBRE DE VIOLENCIA**

**Código:**  
PR-ILND-02

**Vigente a partir de:**  
12-10-2020

**Versión:**  
01

**Página:**  
2 de 9

#### **Colaboradora o colaborador que realiza la denuncia**

1. Realizar su denuncia ante el comité de Igualdad Laboral y no discriminación de manera inmediata a que se haya presentado algún tipo de discriminación, hostigamiento y acoso sexual laboral, a fin de que dicha denuncia pueda ser atendida de manera expedita

La denuncia puede ser realizada a través del buzón de quejas dispuesto en las oficinas administrativas, o bien a los siguientes correos:

Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación: [cilnd@greenmambaservices.com](mailto:cilnd@greenmambaservices.com)

Ombudsman: [ombudsman@greenmambaservices.com](mailto:ombudsman@greenmambaservices.com)

#### **4. POLÍTICAS**

1. Las personas integrantes del comité de Igualdad Laboral y No discriminación deben comprometerse en todo momento a combatir la discriminación y la violencia laboral en cualquiera de sus formas, en tanto ocupen el cargo que les ha sido conferido y/o realicen funciones respectivas de sus puestos de trabajo
2. Las personas integrantes del comité de Igualdad laboral y no discriminación deben realizar sin excepción consultas periódicas al personal para determinar de manera preventiva, si existen o han existido actos de discriminación y violencia laboral que no hayan sido reportados
3. En casos en los que se tenga conocimiento de actos de discriminación y violencia laboral que no hayan sido reportados de manera oportuna, el Comité de Igualdad Laboral y no discriminación debe acercarse a la persona afectada y orientarla a fin de que presente su denuncia o queja de manera voluntaria
4. Todas las sanciones dispuestas por parte del comité de Igualdad Laboral y no Discriminación deben estar sustentadas si excepción en los lineamientos establecidos en el reglamento interior de trabajo y/o ley federal del trabajo según corresponda
5. Toda persona que haya cometido un acto de discriminación y violencia laboral será sancionada tal y como se establece en el presente procedimiento, sin importar su nivel jerárquico o posición social
6. Todo el proceso para prevenir, atender y sancionar actos de discriminación y violencia laboral debe ser documentado y archivado, exista o no sanción
7. Las personas integrantes del de **Green Mamba Services S. de R.L. de C.V.** deben comprometerse en todo momento a combatir la discriminación y la violencia laboral en cualquiera de sus formas, en tanto permanezcan dentro de la organización y realicen funciones respectivas de sus puestos de trabajo

#### **5. DEFINICIONES**

**Ombudsman:** persona encargada de vigilar que se cumplan los criterios de imparcialidad, transparencia y confidencialidad de la protección de los derechos del personal, durante el proceso de denuncia, es la única persona que tiene acceso a los canales de denuncia.



## PROCEDIMIENTO TRABAJO LIBRE DE VIOLENCIA

**Código:**  
PR-ILND-02

**Vigente a partir de:**  
12-10-2020

**Versión:**  
01

**Página:**  
3 de 9

**Discriminación:** toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión con intencionalidad o sin ella no sea objetiva, racional ni 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 base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los 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.

**Acoso sexual:** es 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 u varios eventos.

**Hostigamiento sexual:** es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva. A diferencia del acoso sexual, el hostigamiento sexual tiene la particularidad de que la persona activa es de mayor jerarquía laboral que la víctima y valiéndose de esa posición de poder, la asedia sexualmente.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO

### PRESENTACIÓN DE LA DUDA, SUGERENCIA, QUEJA O DENUNCIA

#### “Colaboradora o colaborador que realiza denuncia”

1. Generar su duda, sugerencia o en su caso queja o denuncia especificando con claridad los hechos que la motivan

**Nota 1:** la persona deberá describir con claridad y especificando los hechos y motivos de su duda o sugerencia, dicha descripción se hará a través del formato (FO-ILND-21)

**Nota 2:** La queja o denuncia se debe de realizar de forma escrita mediante el uso del formato de “Dudas, sugerencias, quejas o denuncias (FO-ILND-21)”, esta debe presentarse o enviarse al correo del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación [cilnd@greenmambaservices.com](mailto:cilnd@greenmambaservices.com), en caso de que se decida hacer a través de un escrito libre, este debe de contener el nombre de la persona denunciante y datos de contacto, así mismo, deben referirse con claridad y especificidad, los hechos y motivos de la queja o denuncia y depositarlo en el buzón de quejas de la organización o bien enviarlo al correo electrónico [cilnd@greenmambaservices.com](mailto:cilnd@greenmambaservices.com)

2. Contactar al “Ombudsman” a través de los medios citados para darle conocimiento de la sugerencia, duda, queja o denuncia a través del correo [ombudsman@greenmambaservices.com](mailto:ombudsman@greenmambaservices.com)



**PROCEDIMIENTO  
TRABAJO LIBRE DE VIOLENCIA**

**Código:**  
PR-ILND-02

**Vigente a partir de:**  
12-10-2020

**Versión:**  
01

**Página:**  
4 de 9

### “Ombudsman”

3. Recibir la notificación de la sugerencia, duda, queja o denuncia, analizar la información de esta y determinar si se trata de una sugerencia, duda, queja o denuncia fundamentada.

**Nota:** Para determinar si se trata de una sugerencia, duda, queja o denuncia fundamentada se deben considerar los siguientes aspectos:

- a) Realizar una entrevista a la persona que realiza la sugerencia, duda, queja o denuncia para que en sus propias palabras comente los hechos que redactó
- b) Verificar que, en caso de ser queja o denuncia haya existido agravio, se haya cometido dolo o se hayan violentado los derechos de la persona
- c) Verificar que la redacción de la queja o denuncia escrita enuncie claramente la causa de discriminación, acoso u hostigamiento sexual o laboral.

¿Se trata de una queja o denuncia fundamentada?

En caso de que **NO, continuar a la siguiente actividad**

En caso de que **SI, continuar a la actividad 5**

4. Brindar la orientación necesaria a la persona que presentó la queja o denuncia de acuerdo a la situación presentada. **Fin de procedimiento**
5. Firmar la queja o denuncia presentada para constatar que tiene conocimiento del asunto y/o atender y orientar en la sugerencia o duda.
6. Solicitar a la persona denunciante que presente su queja o denuncia al comité de Igualdad Laboral y No Discriminación al correo [cilnd@greenmambaservices.com](mailto:cilnd@greenmambaservices.com) (solo para los casos en que no la haya presentado) ya que todas las quejas o denuncias deben de ser del conocimiento del Comité de Igualdad Laboral y No discriminación y del Ombudsman.

### “Colaboradora o colaborador que realiza la denuncia”

7. Entregar o enviar vía correo la queja o denuncia al Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación

Nota: El correo al cual debe enviarse es al: [cilnd@greenmambaservices.com](mailto:cilnd@greenmambaservices.com)

En caso de querer hacer entrega en el buzón de la organización dirigirse a las instalaciones de **Green Mamba Services S. de R.L. de C.V.**, ubicada en Calle Amores 1760, Col. Del Valle, Del. Benito Juárez C.P. 03100, Ciudad De México

### “Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación”

8. Recibir la queja o denuncia y firmar una copia simple como acuse de recibo

**Nota:** adicional a la firma de acuse de recibido se deberá colocar la fecha y la hora de recepción de la queja o denuncia.



**PROCEDIMIENTO  
TRABAJO LIBRE DE VIOLENCIA**

**Código:**  
PR-ILND-02

**Vigente a partir de:**  
12-10-2020

**Versión:**  
01

**Página:**  
5 de 9

9. Determinar que integrante del comité realizará la investigación correspondiente y designarlo como responsable de dicha actividad

### **INVESTIGACIÓN**

#### **“Integrante del comité de Igualdad Laboral y No Discriminación”**

10. Realizar la investigación relativa a la queja o denuncia a fin de determinar si esta es procedente con base en los hechos declarados

**Nota:** la investigación debe ser realizada de forma “confidencial” a fin de salvaguardar la integridad de las personas involucradas hasta que los hechos puedan ser esclarecidos

**Nota 2:** la investigación debe ser realizada en un plazo no mayor a 10 días hábiles en los que se soliciten pruebas en igualdad de oportunidades para ambas partes

11. Rendir un informe por escrito al comité de igualdad laboral y No discriminación señalando el resultado de la investigación realizada.

**Nota:** Dicho informe debe ser presentado como máximo a los 5 días posteriores al término del tiempo que el Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación haya terminado.



**PROCEDIMIENTO  
TRABAJO LIBRE DE VIOLENCIA**

**Código:**  
PR-ILND-02

**Vigente a partir de:**  
12-10-2020

**Versión:**  
01

**Página:**  
6 de 9

**DICTAMEN**

**Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación**

12. Analizar el resultado de la investigación realizada y determinar si la persona denunciada cometió alguna irregularidad.

**Nota 1:** Durante el análisis de la investigación se tiene que revisar si hay elementos que permitan presumir que la queja o denuncia fue interpuesta de manera infundada.

**Nota 2:** Si no hay pruebas suficientes para decidir si el hecho efectivamente ocurrió o no, se debe realizar lo siguiente:

- a) Emitir recomendaciones a las personas involucradas sobre el comportamiento que se espera de ellas.
- b) Realizar más sesiones de capacitación y concienciación para el personal
- c) Observar atentamente la situación

¿La persona denunciada cometió alguna irregularidad?

En caso de que **NO, continuar en la siguiente actividad**

En caso de que **SI, continuar en la actividad 5**

13. Emitir el dictamen de la queja o denuncia como no procedente e implementar las medidas necesarias.

**Nota 1:** si el resultado dictamina que no hubo discriminación, acoso u hostigamiento sexual o laboral, deberá archivar el expediente como asunto concluido, a excepción de los casos en los que se presume que la persona denunciante se condujo con dolo por una queja falsa o aportar información o pruebas falsas.

**Nota 2:** En el caso de que la queja o denuncia haya sido interpuesta de manera infundada o con dolo, se deben implementar un plazo no mayor a 5 días, las medidas necesarias con base en las disposiciones establecidas en el reglamento interior de trabajo y/o Ley Federal del Trabajo

14. Generar el expediente de la queja o denuncia "no procedente" y entregarla al secretario del Comité. Fin del procedimiento.

15. Emitir el dictamen o recomendación con estatus de procedente a favor de la persona denunciante.

**Nota 1:** El comité de igualdad laboral y no discriminación deberá canalizar a la persona que realiza la denuncia con las instancias correspondientes a fin de que pueda interponer su queja o denuncia formal en caso de que haya existido algún tipo de discriminación, hostigamiento, acoso sexual o laboral comprobado.

16. Determinar el grado de la conducta en la cual incurrió la persona que cometió la discriminación, el acoso y/o hostigamiento sexual y laboral.



**PROCEDIMIENTO  
TRABAJO LIBRE DE VIOLENCIA**

**Código:**  
PR-ILND-02

**Vigente a partir de:**  
12-10-2020

**Versión:**  
01

**Página:**  
7 de 9

**Nota 1:** Se debe examinar la relación jerárquica para determinar si la persona que presuntamente cometió la irregularidad abusó de su poder jerárquico

**Nota 2:** Los factores para determinar la discriminación, el acoso y/o hostigamiento sexual laboral son:

- a) Las circunstancias en que ocurrieron los hechos y el contexto en el cual sucedió la conducta señalada.
- b) La naturaleza de los acercamientos o requerimientos sexuales.

**Nota 3:** los factores que se consideran para determinar el **grado de conducta** en la cual incurrió la persona son:

**Leve:** verbal, chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual

**Moderado:** no verbal, sin contacto físico, miradas, gestos lascivos, muecas

**Medio fuerte verbal:** llamadas telefónicas y/o cartas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales

**Fuerte, con contacto físico:** manoseos, sujetar o acorralar

**Muy fuerte:** presiones físicas como psíquicas para tener contactos íntimos

### **IMPLEMENTACIÓN DE SANCIONES POR ACTOS DE DISCRIMINACIÓN Y VIOLENCIA LABORAL.**

#### **Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación**

17. Implementar las sanciones correspondientes de acuerdo con el grado de conducta presentada por parte de la persona que cometió la irregularidad.

**Nota 1:** todas las sanciones deberán ser aplicadas con base en lo establecido con el código de ética.

**Nota 2:** se deben tomar las medidas necesarias y correspondientes al caso, de acuerdo con lo siguiente:

Nota 3. El Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación debe de conducirse conforme al Código de Conducta referido en el acta constitutiva de dicho comité

- a) La gravedad y frecuencia de la discriminación, hostigamiento, y/o acoso sexual o laboral
- b) El peso de las pruebas
- c) Si existen o se cuenta con accidentes o advertencias anteriores

**Nota 3:** si la conducta se considera de carácter leve o moderado, se debe determinar la acción correspondiente de acuerdo con la conducta desplegada

**Nota 4:** de considerarse la conducta medio fuerte, fuerte o muy fuerte, se debe comunicar por escrito los resultados de la investigación a la persona denunciante, orientándola para acudir a la instancia del Ministerio Público correspondiente.

18. Generar el expediente de la queja o denuncia procedente y entregarla al secretario del comité



**PROCEDIMIENTO  
TRABAJO LIBRE DE VIOLENCIA**

**Código:**  
PR-ILND-02

**Vigente a partir de:**  
12-10-2020

**Versión:**  
01

**Página:**  
8 de 9

19. Tratándose de conductas de gravedad alta, y cuando así lo determine el comité de igualdad laboral y no discriminación en conjunto con el ombudsman, podrán recomendar las medidas cautelares necesarias para evitar prejuicios de imposible reparación, misma que se darán a conocer a la dependencia gubernamental correspondiente, mediante la emisión de una denuncia formal por la persona que fue la víctima.

Dichas medidas cautelares se aplicarán en un periodo no mayor a tres días naturales de la recepción de la queja, con la finalidad de garantizar la protección de la persona que fue víctima.

SITUACIÓN	AUTORIDAD	DOMICILIO
Agresión sexual, física y psicológica	Unidad Integral de Atención a las Mujeres	Instituto de las Mujeres Unidad del Distrito Federal. Leopoldo Salazar S/N, Copilco el Alto, 04360 Coyoacán, CDMX
Agresión sexual, física y psicológica	Agencia del Ministerio Público de Prevención social	(0155) 5200 9000
En situación de Violencia	Policía Municipal	Las 24 horas los 365 del año. Marcando 01 800 78 68 537
Discriminación	CONAPRED	Dante 14, Miguel Hidalgo, Anzures, 11590 Ciudad de México, CDMX Horario: 9-18 hrs Teléfono: 01 55 5262 1490

### Fin del protocolo

Secretaría de Economía, NMX-R-025-SCFI-2015 Igualdad Laboral y No Discriminación

Artículo 259 bis del código Penal Federal. Al que con fines lascivos asedie reiteradamente a persona de cualquier sexo, valiéndose de su posición jerárquica derivada de sus relaciones laborales, docentes, domésticas o cualquiera otra que implique subordinación, se le impondrá una sanción hasta de 40 días de multa. Si el hostigador (a) fuese servidor/a público/a y utilizase (sic) los medios o circunstancias que el encargo proporcione, se le destituirá de su cargo. Solamente será punible el hostigamiento sexual, cuando cause un perjuicio o daño. Sólo se procederá contra el/la hostigador/a, a petición de la parte ofendida.





**PROCEDIMIENTO  
TRABAJO LIBRE DE VIOLENCIA**

**Código:**  
PR-ILND-02

**Vigente a partir de:**  
12-10-2020

**Versión:**  
01

**Página:**  
9 de 9

## 7. ANEXOS, LISTADO DE REGISTROS GENERADOS

### LISTADO DE REGISTROS GENERADOS

1. FO-ILND-21 Dudas, sugerencias, quejas o denuncias
2. Dictamen de investigación

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Justificación	Fecha (dd-mm-aa)	Realizó
01	Por ser primera versión no existen cambios.	Ninguna.	12-10-2020	Jorge Bustillo Martínez

## 9. CUADRO DE AUTORIZACIONES

Nivel de autorización	Nombre y Puesto:	Firma
<b>Autorizó</b>	Alan González Martínez <b>Dirección General</b>	
<b>Revisó</b>	María Fernanda González López <b>Dirección de Recursos Humanos y Administración</b>	
<b>Elaboró</b>	Jorge Bustillo Martínez <b>Analista de Licitaciones</b>	