

PROTOCOLO DEL BANCO DE MÉXICO PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA SEXUAL, VIOLENCIA LABORAL Y DISCRIMINACIÓN

CONSIDERANDO QUE

De conformidad con el artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la propia Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección y, las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con la Constitución y los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia. Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

En términos de la Declaración Universal de Derechos Humanos, toda persona tiene derecho a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo, así como al descanso, al disfrute del tiempo libre y a una limitación razonable de la duración del trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo, de la cual México es miembro, en su 108ª reunión de la Conferencia General celebrada en Ginebra el 10 de junio de 2019, reconoció, entre otras cosas, el derecho de toda persona a un trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género.

Las conductas de violencia sexual y discriminación constituyen faltas de respeto, diligencia y rectitud hacia las personas con las que se tiene relación con motivo del empleo, además de que atentan contra los valores éticos, los derechos humanos y la integridad física o psicológica de las víctimas.

La violencia y el acoso en el trabajo constituyen una violación de los derechos humanos, ponen en riesgo la igualdad de oportunidades, y son inaceptables e incompatibles con el trabajo decente; por lo que debe promoverse un entorno general de cero tolerancia frente a dichas conductas.

El Estado mexicano es parte de la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Belém do Pará) y la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), instrumentos internacionales en los que se reconoce el derecho de toda mujer a una vida libre de violencia, y que obligan, entre otros aspectos, a actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer, y establecer la protección jurídica de los derechos de la mujer sobre una base de

igualdad con los del hombre y garantizar, por conducto de las instituciones públicas, su protección efectiva contra todo acto de discriminación.

En el marco de la CEDAW, el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer ha recomendado al Estado mexicano, entre otras cuestiones, velar que la información sobre los recursos legales esté a disposición de las mujeres víctimas de la violencia de género y de cualquier forma de discriminación, que se les aliente a denunciar incidentes de violencia de género, y se garantice que todos los casos de violencia de género contra la mujer se investiguen eficazmente y que los autores sean enjuiciados y castigados como corresponda. Adicionalmente, ha reiterado su preocupación por la persistencia de las prácticas discriminatorias contra la mujer en el ámbito laboral en México.

En el mismo sentido, el Comité de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas ha recomendado al Estado mexicano, en relación con la prevención y combate de la violencia contra las mujeres, facilitar la presentación de denuncias por parte de las víctimas, y asegurar que todos los hechos violentos en contra de mujeres y niñas sean investigados con perspectiva de género y de manera diligente, pronta, exhaustiva e imparcial, que los autores sean enjuiciados y sancionados y que las víctimas puedan obtener asistencia, medios de protección y una reparación integral.

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, prevé que las medidas que se establezcan para el cumplimiento de dicha ley deben encaminarse a garantizar la prevención, atención, sanción y erradicación de todos los tipos de violencia contra la mujer, así como que el acoso sexual, el hostigamiento sexual y la discriminación se considera una forma de violencia en el ámbito laboral.

Las conductas de violencia sexual, violencia laboral y discriminación constituyen faltas de respeto, diligencia y rectitud hacia las personas con las que se tiene relación con motivo del empleo, que atentan contra los valores éticos, los derechos humanos y la integridad física o psicológica de las víctimas.

El Banco de México se ha distinguido por la calidad de su capital humano, cuyo comportamiento se rige por altos estándares éticos.

Comprometido con la igualdad de género en el ámbito laboral, el Banco de México, en noviembre de 2017, obtuvo la certificación EDGE (*Economic Dividends for Gender Equality*), misma que ha sido refrendada en 2019.

El 16 de julio de 2019, de conformidad con lo previsto en la Norma Mexicana NMX-R-025-CSFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, el Banco de México obtuvo la Certificación NMX, por BASICCO (*BAS International Certification CO*), asimismo, en 2021 se logró la recertificación con un puntaje mayor al obtenido en 2019.

Que independientemente de los avances y compromisos que el Banco de México ha tenido y adoptado en materia laboral, se requiere contar con herramientas y mecanismos concretos para fortalecer la prevención, denuncia, atención y, de ser el caso, investigación y sanción, de conductas que se presenten en la institución y que constituyan discriminación, violencia laboral, violencia sexual, violencia de género, o formas análogas de violencia, que se traduzcan en un trato no digno o irrespetuoso, así como conductas de molestia, bajo un marco de protección y respeto de los derechos humanos.

Con la finalidad de que el personal del Banco de México se sume a la construcción de una cultura libre de violencia sexual, violencia laboral y discriminación, debe promoverse una política de cero tolerancia respecto de dichas conductas.

Por lo expuesto y fundado, se emite el presente:

**PROTOCOLO DEL BANCO DE MÉXICO PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN
DE CASOS DE VIOLENCIA SEXUAL, VIOLENCIA LABORAL Y
DISCRIMINACIÓN**

**TÍTULO PRIMERO
Capítulo I
Disposiciones generales**

ARTÍCULO 1. El presente Protocolo tiene por objeto:

- I. Promover un entorno organizacional y una cultura institucional, libres de violencia laboral, violencia sexual, violencia de género, discriminación y otras formas análogas de violencia que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas, así como de conductas de molestia, mediante el establecimiento de acciones encaminadas a su prevención y atención.
- II. Definir las acciones de capacitación, sensibilización y difusión de información en relación con la prevención y atención de las conductas referidas en la fracción I de este artículo.
- III. Precisar las directrices generales de actuación de la Persona consejera en el Banco, en términos del contrato de prestación de servicios que al efecto formalice con el Banco.
- IV. Establecer un mecanismo de actuación ante las conductas referidas en la fracción I de este artículo, y señalar las vías e instancias competentes al interior del Banco para denunciar e investigar dichos casos, así como para atender las conductas de molestia.

ARTÍCULO 2. El presente Protocolo es aplicable a todas las personas trabajadoras del Banco que lleven a cabo las actividades previstas en su artículo 1, quienes deben observarlo y cumplirlo en cualquier espacio físico o a través de la infraestructura tecnológica del Banco, donde realicen dichas actividades.

ARTÍCULO 3. Habrá cero tolerancia respecto de toda conducta que constituya violencia laboral, violencia sexual, violencia de género, discriminación, y cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas, en términos del presente Protocolo, que sea imputable a personas trabajadoras del Banco.

Deberá fomentarse entre las personas trabajadoras del Banco que, en todo momento, mantengan una actitud de respeto hacia las demás personas, sin proferir expresiones, adoptar comportamientos, usar lenguaje o realizar acciones que generen violencia laboral, violencia sexual, violencia de género, discriminación, o cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas, así como conductas de molestia.

ARTÍCULO 4. Para la debida aplicación e interpretación del presente Protocolo, cuando se haga referencia, en singular o plural a los términos que a continuación se citan, se entenderá su respectivo significado al tenor siguiente:

- I. **Acoso sexual:** Forma de violencia basada en la sexualidad en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la presunta víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.
- II. **Banco:** Banco de México.
- III. **Cero tolerancia:** Es la inexistente flexibilidad respecto de determinadas actitudes, comportamientos o conductas, y tiene como propósito combatir circunstancias que impliquen un problema especialmente sensible, el cual debe atenderse de forma rápida y urgente.
- IV. **Clima laboral:** Conjunto de características, condiciones, cualidades, atributos o propiedades de un ambiente de trabajo concreto que son percibidos por quienes conforman el centro de trabajo, los cuales influyen en la conducta o eficacia y eficiencia de las personas trabajadoras.
- V. **Conductas de molestia:** Actos u omisiones aislados o reiterados producto de un comportamiento no profesional o falta de cortesía que, sin constituir algún tipo de violencia o discriminación, afectan o pueden afectar el adecuado clima laboral.
- VI. **DCI:** Dirección de Control Interno del Banco.

- VII. Debida diligencia:** Principio de aplicación práctica que permite asegurar la actuación amplia, efectiva, eficiente, oportuna y comprensiva de las acciones realizadas en el marco de este Protocolo, con el fin de garantizar el objeto del mismo, así como certidumbre del cumplimiento de los mecanismos que de este se desprenden.
- VIII. Debido proceso:** Implica respetar los derechos procedimentales de las partes, entre ellos la presunción de inocencia, de acuerdo con las leyes aplicables.
- IX. Denuncia:** Narrativa que formula cualquier persona mediante la cual hace del conocimiento de la DRH, de la DCI, o de la UI, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, presuntos actos u omisiones que impliquen violencia laboral, violencia sexual, violencia de género, discriminación, o cualquier otra forma análoga de violencia, que pudieran constituir responsabilidades administrativas o laborales en términos de las disposiciones aplicables, así como conductas de molestia.
- X. Discriminación:** Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención 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, el género, la identidad y expresión de género, 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, la orientación sexual, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro que atente contra la dignidad humana.
- También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, misandria, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.
- No serán consideradas como discriminación las distinciones, exclusiones o preferencias que se sustenten en las calificaciones particulares que exija una labor o empleo determinados.
- XI. DRH:** Dirección de Recursos Humanos del Banco.
- XII. Hostigamiento sexual:** El ejercicio del poder, en una relación de subordinación o desigualdad real de la presunta víctima frente a una presunta

persona agresora en el ámbito laboral. Se expresa en cualquier conducta verbal, física o digital, relacionada con la sexualidad.

- XIII. Mediación:** Procedimiento voluntario para la solución de conductas de molestia, por el cual dos o más personas involucradas (a las cuales se les denomina personas mediadas), buscan y construyen una solución satisfactoria a la situación respectiva, con la asistencia de una tercera persona imparcial (denominada Persona mediadora). A través de dicho procedimiento las personas mediadas dialogan y resuelven de forma pacífica, eficaz, expedita, equitativa y flexible los conflictos mencionados.
- XIV. Medidas precautorias o cautelares:** Actos oportunos de protección y de urgente aplicación dictados por la DRH, de oficio o a petición de parte, en función del interés superior de la presunta víctima, cuya finalidad es proteger la integridad física y psicológica de esta, así como en su caso, de la persona denunciante.
- XV. Persona consejera:** Persona física o moral independiente y especializada, que proporciona orientación, asesoría y acompañamiento a las presuntas víctimas, a las personas denunciantes, así como a personas que enfrentan conductas de molestia otorgándoles atención de primer contacto, así como, en su caso, durante y después de la investigación o procedimientos que se lleven a cabo, en términos de lo previsto en este Protocolo.
- XVI. Persona denunciada:** Aquella que es acusada de cometer presuntamente actos u omisiones que impliquen violencia laboral, violencia sexual, violencia de género, discriminación o cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas, así como conductas de molestia.
- XVII. Persona denunciante:** Aquella que presenta una denuncia.
- XVIII. Persona mediada:** Aquella que al verse involucrada en conductas de molestia, se somete a la mediación, en busca de una solución a dicha situación.
- XIX. Persona mediadora:** Persona especialista que se encuentra autorizada por el Banco para conducir el mecanismo de mediación e intervenir como facilitador de la comunicación y la negociación entre las personas mediadas.
- XX. Persona usuaria:** Persona que solicita los servicios de la Persona consejera en términos del presente Protocolo.
- XXI. Perspectiva de género:** Proceso de evaluación que permite identificar, valorar y cuestionar situaciones y relaciones asimétricas de poder o contextos

de desigualdad o jerarquización estructural y exclusión en razón del sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual o cualquier otra causa, con el fin de prevenirlas, revertirlas y erradicarlas, así como promover la igualdad a través de la equidad.

- XXII. Presunta víctima:** Persona que presuntamente ha sido afectada directa o indirectamente en su esfera de derechos al ser objeto de conductas, actos u omisiones que pudieran constituir violencia laboral, violencia sexual, violencia de género, discriminación, o cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas.
- XXIII. Primer contacto:** Momento en que la persona usuaria recibe orientación, asesoría y acompañamiento de la Persona consejera en términos de este Protocolo.
- XXIV. Revictimización:** Agravamiento de la situación de la presunta víctima como consecuencia de medidas, exigencias, mecanismos, procedimientos o requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos o la expongan a sufrir un nuevo daño, así como cuestionar, negar o normalizar su calidad de presunta víctima por sus características o condiciones particulares.
- XXV. Sistema:** Infraestructura tecnológica implementada por el Banco para la recepción y seguimiento de denuncias, administrada por la DCI en términos del artículo 30 Bis, fracción V del Reglamento Interior del Banco de México.
- XXVI. UI:** Unidad de Investigación del Banco.
- XXVII. Violencia de género:** Cualquier conducta ofensiva o denigrante hacia cualquier persona o grupo de personas basados en estereotipos y conductas esperadas de hombres y mujeres, en razón del sexo, género, identidad de género, orientación sexual o capacidad o condición de vulnerabilidad.
- XXVIII. Violencia laboral:** Aquella que se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral o análogo con la presunta víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión que daña la dignidad, autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad de la presunta víctima. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño.
- XXIX. Violencia sexual:** Cualquier acto que degrade, irrespete o dañe el cuerpo o la sexualidad de una persona y que por tanto atente contra su libertad, dignidad o integridad física o psicológica, al denigrarla y concebirla como objeto. Incluye el acoso sexual y el hostigamiento sexual.

Capítulo II

Acciones de prevención

ARTÍCULO 5. La DRH, la DCI y la UI deberán coordinarse para establecer en sus programas de formación, cursos de sensibilización y capacitación sobre prevención y tratamiento de casos de violencia laboral, violencia sexual, violencia de género, discriminación, y cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas, así como conductas de molestia. Deberán estar dirigidos al personal del Banco que intervenga en la atención de este tipo de conductas.

ARTÍCULO 6. La DRH deberá adoptar medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial y los actos de violencia laboral, violencia sexual, violencia de género, discriminación y cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas, así como conductas de molestia, promoviendo un entorno organizacional favorable y atendiendo las prácticas opuestas a dicho entorno.

ARTÍCULO 7. La DRH, en coordinación con la DCI, se asegurará de que el personal del Banco reciba periódicamente o extraordinariamente sesiones para el tratamiento de temas relativos a violencia laboral, violencia sexual, violencia de género, discriminación, o cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas, así como conductas de molestia; dichas sesiones podrán ser impartidas por algún proveedor externo, mediante cursos, talleres, videos, conferencias, capacitación y demás herramientas que se consideren convenientes para tal efecto.

Asimismo, con el propósito de conocer la percepción del personal sobre los mecanismos de atención de las conductas señaladas, la DRH realizará encuestas periódicas entre el personal.

ARTÍCULO 8. La DCI y la DRH promoverán una cultura institucional en contra de la violencia laboral, violencia sexual, violencia de género, la discriminación y cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas, así como conductas de molestia, a través de las campañas de difusión que consideren convenientes, que además permitan fomentar un clima laboral respetuoso y libre de cualquier forma de violencia.

Las campañas de difusión que se realicen en términos del párrafo anterior, deberán documentarse como evidencia de los esfuerzos realizados por parte del Banco para combatir y erradicar ese tipo de conductas. Dichas campañas deberán contemplar la difusión de los medios establecidos en el Banco para recibir y atender denuncias y, en su caso, los servicios de orientación y atención disponibles para las presuntas víctimas y para las personas que pudieran enfrentar conductas de molestia en términos del presente Protocolo.

Capítulo III

Actuación de la Persona consejera

ARTÍCULO 9. El Banco contará con una Persona consejera, la cual deberá reunir las características que determine la DCI, Unidad Administrativa que hará las gestiones necesarias para que se lleve a cabo su contratación, de conformidad con la normatividad del Banco en materia de contrataciones. Asimismo, dará seguimiento a los servicios que preste, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 19, respecto a su evaluación periódica.

En caso de que por alguna eventualidad las funciones de la Persona consejera no puedan ejecutarse por el tercero especializado, el Banco a través de la DCI determinará quien realizará temporalmente dichas funciones, cuidando que dicha persona reúna las cualidades de independencia, objetividad, neutralidad e imparcialidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo siguiente, y las demás previsiones de este Protocolo, en todo aquello que resulte aplicable.

ARTÍCULO 10. La Persona consejera regirá su actuación en términos del contrato de prestación de servicios correspondiente bajo los siguientes principios:

- I. Independencia.** En su actuación gozará de independencia técnica y funcional.
- II. Objetividad.** Deberá escuchar a la persona usuaria sin emitir juicios de valor.
- III. Neutralidad e imparcialidad.** Deberá actuar con imparcialidad. No deberá realizar otra función que afecte su desempeño como Persona consejera. En caso de que considere que pudiera actualizarse un posible conflicto de interés deberá excusarse de intervenir, por lo que deberá informar a la DCI, para que resuelva lo conducente.
- IV. Interés superior.** Deberá considerar el interés superior de la persona usuaria sobre sus intereses particulares, personales o de terceros.
- V. Confidencialidad.** Deberá guardar estricta confidencialidad de toda la información a la que tenga acceso con motivo de su función, por lo que no revelará, ni se le podrá exigir que revele la identidad de las personas usuarias. Tampoco podrá revelar los datos obtenidos de estas, o información sobre las comunicaciones que mantenga con ellas, salvo que cuente con su autorización expresa y por escrito, o exista un riesgo inminente y fundado de perjuicio grave para las personas referidas, que no pueda evitarse de otra manera.
- VI. No vinculante.** Su asesoría, acompañamiento, orientación y asistencia, no

será vinculante ni sustituirá a los canales oficiales para la presentación de denuncias e investigación de los hechos y no tendrá intervención en procedimientos o investigaciones formales, fuera de lo previsto en el presente Protocolo. En ningún caso será o podrá ser considerado representante patronal del Banco.

ARTÍCULO 11. La Persona consejera brindará la atención idónea, efectiva y necesaria conforme a la naturaleza de la problemática planteada, y tendrá las funciones que se enuncian a continuación:

- I. Fungir como medio de orientación, asesoría, moderación y acompañamiento para personas usuarias, sin que ello implique facultades legales de representación, informándoles los derechos que les asisten.
- II. Brindar atención a las personas usuarias, a fin de procurar la estabilidad emocional de estas.
- III. Facilitar la conciliación de conflictos que pudieran afectar el adecuado clima laboral de la institución.
- IV. Dar atención de primer contacto y orientar a las personas usuarias para que, de ser el caso, reciban atención especializada en materia psicológica, médica y asesoría legal, según corresponda.
- V. Proporcionar información a quienes le consulten sobre las características o tipologías de la violencia laboral, la violencia sexual, la violencia de género, la discriminación, cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas, así como de conductas de molestia, y en su caso orientarlas sobre las instancias que sean competentes para conocer de los hechos que les atañen.
- VI. Apoyar y orientar a la persona usuaria, cuando esta lo solicite, para que pueda narrar los hechos con claridad ante las instancias competentes o registrarlo en el sistema.
- VII. Proponer, de ser el caso, medidas precautorias o cautelares para la protección de las personas usuarias previa anuencia de estas.
- VIII. Analizar las tendencias resultantes de los casos que conozcan, a fin de sugerir al Banco acciones para la prevención y atención de la violencia laboral, la violencia sexual, la violencia de género, la discriminación, o cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas, así como de conductas de molestia.

- IX. Proponer opciones, mecanismos, y alternativas que procuren la solución del asunto, cuando así proceda de acuerdo con el presente Protocolo, a fin de evitar, de ser el caso, un impacto negativo en el clima laboral del Banco.
- X. Acompañar, y orientar a quien así lo requiera, sobre las instancias competentes para conocer de los hechos que puedan constituir faltas de carácter administrativa, laboral o penal cuando existan elementos suficientes para ello.

Los términos y condiciones en que las funciones referidas se desarrollarán, quedarán incluidos en el contrato de prestación de servicios que al efecto se celebre con quien funja como Persona consejera.

ARTÍCULO 12. Al dar atención de primer contacto, la Persona consejera deberá informar a la persona usuaria sobre la forma, tratamiento y finalidades con las que se utilizarán sus datos personales, así como sobre la confidencialidad de los registros, referencias y notas que deriven de su intervención, orientación y acompañamiento, y cualquier otra información que esta le proporcione, de acuerdo con la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales.

ARTÍCULO 13. La Persona consejera deberá ofrecer a la persona usuaria atención psicológica de primer contacto. Asimismo, evaluará si requiere orientación legal, atención médica o de otra especialidad, y la asesorará al respecto.

Con base en la información que la persona usuaria proporcione a la Persona consejera, esta última valorará si los hechos pudieran corresponder a un caso de violencia laboral, violencia sexual, violencia de género, discriminación, o cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas, o bien de conductas de molestia, y le informará sobre el alcance de su función y el acompañamiento que, en su caso, le puede otorgar.

ARTÍCULO 14. La Persona consejera orientará a la persona usuaria sobre las instancias competentes para conocer de los hechos, y en su caso, para investigarlos y sancionarlos.

ARTÍCULO 15. La Persona consejera dará seguimiento al estado físico y psicológico de la persona usuaria cuando esta lo solicite o autorice, así como, en su caso, a la situación que guarde el trámite de los procedimientos que se sigan ante las instancias competentes a las que haya decidido acudir, mediante la información que, en su caso, le proporcione la propia persona usuaria, sin que lo anterior implique algún tipo de mandato legal.

ARTÍCULO 16. La DRH publicará y mantendrá actualizados los datos de contacto de la Persona consejera en el Web Interno y Externo del Banco, a efecto de que esta pueda ser contactada por cualquier persona. Asimismo, dichos datos de

contacto se difundirán por los medios que determine la propia DRH, los cuales deberán ser de fácil acceso para cualquier persona.

ARTÍCULO 17. La Persona consejera presentará al Banco, por conducto de la DCI y la DRH, un informe mensual sobre los casos atendidos, preservando la confidencialidad de los datos, a efecto de que se integren a los respectivos registros y formen parte de los informes que se rindan a la persona titular de la Gubernatura, Junta de Gobierno, Comisión de Responsabilidades, Comité de Auditoría, Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación, Comité de Ética y otras instancias competentes del Banco.

ARTÍCULO 18. La Persona consejera, con base en la información que recopile, propondrá al Banco programas de capacitación y sensibilización idóneos para el personal, tendentes a la prevención de la violencia laboral, la violencia sexual, la violencia de género, la discriminación, o cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas, así como de conductas de molestia.

En los supuestos de violencia laboral, violencia sexual, violencia de género, y discriminación, o cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas, la Persona consejera podrá recomendar, de ser necesario para la protección de la presunta víctima, las medidas precautorias o cautelares que resulten pertinentes, en los términos que se disponen en el presente Protocolo.

ARTÍCULO 19. La DCI publicará anualmente un informe estadístico sobre los casos de violencia laboral, violencia sexual, violencia de género, discriminación, o cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas, así como de conductas de molestia que se hayan presentado en el ejercicio anterior, su estado de atención y, en su caso, la forma en que se resolvieron, incluyendo aquellos solventados a través de la mediación, salvaguardando la confidencialidad sobre la identidad de las personas involucradas, así como de los demás datos que pudieran identificarlas.

Asimismo, la DCI y la DRH evaluarán de manera periódica el desempeño de la Persona consejera, conforme a la metodología que se elabore para tal efecto.

Capítulo IV

Atención de denuncias

ARTÍCULO 20. Los casos de presunta violencia laboral, violencia sexual, violencia de género, discriminación o cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas, que sean imputables a personas trabajadoras del Banco, deberán ser tratados, analizados y atendidos con perspectiva de género, libres de discriminación y bajo la política de

cero tolerancia a este tipo de conductas. En toda determinación que se tome en esos casos deberá evitarse la revictimización, de manera que la presunta víctima no sufra mayor agravio. De igual forma, no se permitirán represalias.

Asimismo, conforme a los principios legales aplicables, en la atención de dichos casos las instancias competentes del Banco deberán:

- I. Cuando los elementos probatorios aportados por las partes resulten insuficientes, obtener de manera oficiosa, con la debida diligencia, la información y documentación necesaria para el esclarecimiento de los hechos.
- II. Prescindir de estereotipos y juicios de valor sobre las conductas y comportamientos de la presunta víctima, o inquirir sobre aspectos de su vida privada o íntima.
- III. Cuando los hechos se refieran a algún tipo de violencia sexual, y resulte procedente, deberá otorgarse valor preponderante al dicho o declaración de la presunta víctima, frente a la simple negativa de los hechos por parte de la persona denunciada, considerando que en algunos casos puede tratarse de hechos realizados de manera oculta, sin que ello implique invertir la carga de la prueba a la persona denunciada.

En todo caso, deberá considerarse que los hechos podrían implicar una situación de naturaleza traumática, por lo que la narrativa de la presunta víctima es susceptible de presentar inconsistencias. Por tal razón, dichas inconsistencias no deben restar valor probatorio a la declaración de la presunta víctima y esta deberá ser analizada en conjunto con otros medios de convicción objetivos como dictámenes médicos, testimonios, pruebas circunstanciales, indicios y presunciones u otros, que se utilizarán siempre que de ellos puedan inferirse conclusiones consistentes con los hechos.

Lo anterior, sin perjuicio de que se valoren legalmente los diversos medios de convicción y prueba que se aporten al procedimiento. En estos casos no deberá presumirse ni cuestionarse si la presunta víctima consintió o no la agresión, por el simple hecho de que su oposición no haya sido inmediata o contundente, tampoco ante su pasividad.

ARTÍCULO 21. Las denuncias por violencia laboral, violencia sexual, violencia de género, discriminación, o cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas, se recibirán a través del sistema, y para su atención, además de lo señalado en el presente capítulo, deberá observarse lo establecido en el Protocolo del Banco de México para la atención de presuntas responsabilidades laborales, y, en su caso, el Protocolo del Banco de México para la atención de presuntas responsabilidades

administrativas, a efecto de que puedan imponerse las sanciones procedentes; sin perjuicio de que se puedan adoptar otras medidas para evitar que las conductas se repitan, como pudieran ser acciones concretas de sensibilización en el área de trabajo o en la Unidad Administrativa en la que se presentaron los hechos, capacitación y formación a las personas denunciadas o denunciantes u otras personas involucradas.

La UI analizará el contenido de la denuncia y en caso de advertir alguna de las conductas relativas a violencia laboral, violencia sexual, violencia de género, discriminación, o cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas lo notificará a la DRH, sin perjuicio de la actuación que, en su caso, corresponda en el ámbito de sus atribuciones.

La DRH, tratándose de casos que impliquen algún tipo de violencia sexual, violencia de género, sin prejuzgar sobre la veracidad de los hechos, así como atendiendo a las circunstancias de los mismos, analizará, con perspectiva de género, los elementos remitidos por la UI conduciéndose con la debida diligencia, y cumpliendo con el debido proceso, de manera exhaustiva, sin anteponer concepciones estereotipadas, y actuando sin discriminación, a efecto de garantizar el acceso a la justicia de la presunta víctima y de la persona denunciante; asimismo, integrará la información que, en el ejercicio de sus atribuciones, tenga a su alcance, y en su caso, determinará las medidas precautorias o cautelares que resulten necesarias para la protección de la presunta víctima y establecerá la vigencia de las mismas.

Las medidas precautorias o cautelares, deberán otorgarse en el momento en que la DRH tenga conocimiento del hecho de violencia que ponga en riesgo la dignidad, la integridad, la libertad o la vida de la presunta víctima evitando en todo momento que la persona denunciada, directamente o a través de algún tercero, tenga contacto de cualquier tipo o medio con la presunta víctima.

Dichas medidas deberán ser pertinentes, razonables, proporcionales y temporales, de acuerdo con los hechos de que se trate y buscando en todo momento evitar la revictimización de la presunta víctima. De manera enunciativa y no limitativa, podrán consistir en:

- I. Reubicación física.
- II. Cambio de adscripción.
- III. Cambio de horario de trabajo.
- IV. Autorización para que la presunta víctima realice sus labores o funciones fuera de las instalaciones del Banco.

V. Restricción a la persona denunciada para tener contacto o comunicación con la presunta víctima.

Cualquier otra que, a criterio de la DRH, resulte eficaz para procurar la integridad de la presunta víctima.

ARTÍCULO 22. Previo a determinar una medida precautoria o cautelar aplicable directamente a la presunta víctima, deberá contarse con la conformidad de esta, procurando que no se le ocasione mayor agravio, a efecto de evitar su revictimización.

Para la ejecución de las medidas referidas, las Unidades Administrativas y las personas trabajadoras del Banco deberán proporcionar, en el ámbito de sus respectivas funciones y competencias, el apoyo que les solicite la DRH.

ARTÍCULO 23. La presunta víctima será canalizada y orientada por la UI o la DRH para acudir a las instancias correspondientes para recibir apoyo psicológico o médico, entre otros, que en su caso requieran.

ARTÍCULO 24. En los supuestos de violencia laboral, discriminación o cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas, la DRH también podrá determinar, de ser necesario para la protección de la presunta víctima, las medidas precautorias o cautelares que resulten pertinentes, atendiendo a las circunstancias del caso.

Capítulo V De la mediación

ARTÍCULO 25. La mediación tiene por objeto fomentar una convivencia laboral armónica, a través del diálogo y la tolerancia, y solucionar o prevenir conflictos derivados de conductas de molestia, mediante un procedimiento sencillo y breve.

La mediación, como medio de solución de conflictos, puede evitar la apertura de procedimientos formales, siempre y cuando se descarte la existencia de algún tipo de violencia, discriminación, o alguna otra conducta que pueda constituir una falta administrativa o laboral, y exista conformidad de las personas involucradas al respecto.

ARTÍCULO 26. La mediación procederá solo cuando las personas involucradas estén dispuestas a someterse a ella para solucionar o prevenir un conflicto común. En ningún caso podrán mediar casos que impliquen violencia laboral, violencia sexual, violencia de género, discriminación o cualquier otra forma análoga de violencia que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas.

ARTÍCULO 27. La DRH y la DCI de manera conjunta determinarán la persona o personas que podrán actuar como mediadoras. En todo caso las Personas mediadoras deberán contar con la capacitación, experiencia o certificación correspondiente.

La DRH deberá integrar y mantener actualizado un registro de Personas mediadoras que podrán actuar en términos del presente Protocolo.

ARTÍCULO 28. En los casos que puedan ser objeto de mediación conforme al presente Protocolo, las Personas mediadoras también podrán fungir como facilitadoras grupales. Su principal función será ayudar a generar comunicación eficaz y asertiva entre las personas integrantes de un grupo, con la finalidad de propiciar la colaboración y convivencia armónica entre ellas, así como prevenir o solucionar conflictos.

ARTÍCULO 29. Los servicios de mediación podrán ser solicitados por las personas interesadas ante la DRH, a través del formato que estará disponible en el web interno.

La DRH, la DCI y la Persona consejera, podrán asesorar a las personas interesadas sobre las características, alcances y beneficios de la mediación.

ARTÍCULO 30. La DRH analizará la solicitud de mediación y valorará conjuntamente con la DCI si el asunto es susceptible de someterse al procedimiento en razón de su naturaleza.

En caso de que el asunto sea mediable, la DRH deberá designar a la Persona mediadora que llevará a cabo el procedimiento de mediación, e informará de ello a la persona solicitante para dar inicio a dicho procedimiento.

Si el asunto no pudiera ser mediable, la DRH lo hará del conocimiento de la persona solicitante y la orientará para que en su caso acuda a las otras instancias previstas en el presente Protocolo.

ARTÍCULO 31. En la primera sesión de mediación las personas mediadas deberán comprometerse por escrito a someterse a dicho procedimiento y aceptar las reglas aplicables, las cuales igualmente se harán de su conocimiento previamente por escrito.

El procedimiento de mediación deberá concluir dentro del plazo máximo de veinte días hábiles, contado a partir de la primera sesión de mediación. Sin perjuicio de que dicho plazo pueda ampliarse en casos justificados.

La mediación es un procedimiento voluntario, por lo que en el momento en que alguna de las personas mediadas decida no continuar con el mismo, este se dará

por concluido.

También se dará por concluida la mediación en los siguientes casos:

- a) Cuando cualquiera de las personas mediadas no respete las reglas de la mediación.
- b) Cuando alguna de las personas mediadas no se presente a la sesión de mediación, sin causa justificada.
- c) Cuando la mediación se vuelva inútil o infructuosa para la finalidad perseguida, en opinión de la Persona mediadora o de las personas mediadas.

En todo momento, las personas mediadas tendrán a su disposición los demás medios previstos en el presente Protocolo.

ARTÍCULO 32. Los acuerdos a los que lleguen las personas mediadas serán obligatorios para estas, deberán constar por escrito y se entregará una copia de estos a cada una. Asimismo, la Persona mediadora notificará los citados acuerdos a la DRH, a efecto de que esta Unidad Administrativa pueda dar seguimiento a su cumplimiento. En todo caso, las personas mediadas tendrán a salvo su derecho para informar o denunciar conductas que, a su juicio, incumplan los acuerdos tomados por estas, a efecto de que el Banco, en su caso, aplique las medidas correspondientes.

TÍTULO SEGUNDO

Capítulo Único

Interpretación y situaciones no previstas

ARTÍCULO 33. La aplicación del presente Protocolo deberá realizarse sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones jurídicas que el Banco y las personas trabajadoras del mismo deban observar en los procedimientos para la imposición de sanciones en materia laboral, administrativa o de cualquier otro tipo.

La inobservancia de alguna de las previsiones contenidas en este Protocolo, no afectará por sí misma la validez jurídica de los actos a que se refiere el párrafo anterior.

ARTÍCULO 34. Corresponderá a la DCI, a la UI y a la DRH, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, la interpretación del presente Protocolo, así como el análisis y resolución de los supuestos no previstos en el mismo.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Protocolo entrará en vigor al día siguiente de su publicación

en el Diario Oficial de la Federación, salvo lo previsto en el transitorio CUARTO.

SEGUNDO. Queda sin efectos el Protocolo para la prevención, atención y sanción de casos de violencia laboral y discriminación en el Banco de México, con fecha de entrada en vigor el 3 de agosto de 2020, así como cualquiera otra disposición jurídica de jerarquía igual o inferior que se oponga al presente Protocolo.

TERCERO. Los actos que se encuentren en trámite a la entrada en vigor del presente Protocolo se registrarán en lo sucesivo por este, siempre y cuando no afecten o restrinjan derechos del personal del Banco o de terceros.

CUARTO. Las disposiciones del Capítulo V del presente Protocolo, relativas a la mediación, entrarán en vigor una vez que quede integrado el registro de Personas mediadoras previsto en este Protocolo, lo cual será informado por la DRH y la DCI a través de los medios institucionales de comunicación.

QUINTO. La totalidad de los actos jurídicos realizados previo a la entrada en vigor del presente Protocolo, conservarán todo su valor y fuerza legal, en términos de la normatividad aplicable.

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

Rúbrica

JUN RODRIGO HINOKI ALCARÁZ
Director

Rúbrica

RODOLFO SALVADOR LUNA DE LA TORRE
Director

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

UNIDAD DE AUDITORÍA

Rúbrica

LUIS FELIPE NAVARRO GONZÁLEZ
HERMOSILLO
Titular

Rúbrica

JOSÉ LUIS PÉREZ ARREDONDO
Titular

El presente Protocolo se emite con fundamento en los artículos 1o., 4o., 8o., 10, 26, fracciones I, II, II Bis y V, 29 Bis 1, 30 Bis, fracciones V, XI, XIX, XXI y XXII, y 37 del Reglamento Interior del Banco de México.

Ciudad de México, a 22 de marzo de 2022