

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO

en el mundo del trabajo del
Instituto Mexicano
del Seguro Social



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social



lms.gov.mx

Índice

Presentación	5
Justificación	8
Marco Jurídico	9
Objetivo	10
Ámbito de aplicación	11
Capítulo 1. Aspectos básicos	12
1.1 Definiciones	12
1.2 Principios rectores	16
1.3 Obligaciones	18
1.3.1 De las autoridades en el IMSS	19
1.3.2 De todas las personas trabajadoras del IMSS	20
1.4 Conductas de violencia y acoso en el mundo del trabajo del IMSS	20
Capítulo 2. Prevención	21
2.1 Detección de contextos o situaciones de riesgo	21
2.2 Prevención de conflictos	22
2.2.1 Elementos de un conflicto	22
2.2.2 Herramientas para el abordaje del conflicto	23
2.2.3 Resolución alternativa de conflictos	27
2.3 Factores psicosociales y factores de riesgo psicosocial	29
2.3.1 Factores psicosociales	29
2.3.2 Factores de riesgo psicosocial	29
2.3.3 Prevención de riesgos psicosociales	30
2.3.4 Evaluación de riesgos psicosociales	31
2.4 Acciones de difusión, sensibilización y capacitación	31
2.4.1 Difusión y sensibilización	32
2.4.2 Capacitación	32
2.5 Educación y formación	33

Capítulo 3. Atención	35
3.1 Instancias de asesoría y orientación	36
3.2 Instancias de atención e investigación	36
3.3 Instancias de atención en salud integral para casos de acoso y violencia del IMSS	40
3.4 Instancias externas de atención a la violencia	40
3.5 Órgano Interno de Control Específico en el IMSS	42
3.6 De las diversas medidas	42
3.6.1 Medidas de protección	42
3.6.2 Medidas de no repetición	43
Capítulo 4. Eliminación	44
4.1 De la Comisión Bilateral para la Prevención, Atención y Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo del IMSS	44
TRANSITORIOS	45
Bibliografía	46
Directorio Institucional	49
Directorio Sindical	50

El Instituto y el Sindicato, con el firme compromiso de fortalecer la construcción de ambientes laborales en los que prevalezcan los derechos humanos, la no discriminación y la igualdad sustantiva, presentan el Protocolo para la prevención, atención y eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social.



Presentación

La discriminación, la violencia y el acoso perpetúan las desigualdades en el mundo del trabajo, afectan la dignidad de las personas trabajadoras y constituyen una violación a sus derechos humanos, lo que pone en riesgo su salud y su seguridad. Consciente de esta grave problemática, el 15 de marzo de 2022, el Estado Mexicano ratificó el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), mismo que entró en vigor un año después de su ratificación.

La Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo de conformación tripartita (gobiernos, personas trabajadoras y personas empleadoras) estableció este convenio el 21 de junio de 2019, siendo la primera norma internacional que agrupa la igualdad y la no discriminación con la seguridad y salud en el trabajo en un solo instrumento y sitúa la dignidad humana y el respeto en su centro. Promueve el derecho de todas las personas a un mundo de trabajo libre de violencia y acoso, también reconoce todas las modalidades de trabajo y contempla que las actividades laborales no siempre se realizan en un espacio determinado, por lo tanto, plantea una perspectiva amplia, extendiendo su aplicación a las actividades realizadas durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado de este.

Conforme a la Recomendación 206 sobre la violencia y el acoso, complementaria del Convenio 190 de la OIT, el trabajo en el sector salud se identifica como uno de los más expuestos a la violencia y el acoso, de ahí la relevancia de implementar acciones que fomenten espacios de trabajo seguros y dignos.

De acuerdo con la reforma constitucional publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de junio de 2011, todo órgano público, autoridad o persona funcionaria debe respetar, proteger, garantizar y promover los derechos humanos de todas las personas que se encuentren en nuestro país, y de conformidad con el Convenio 190 de la OIT, es importante reconocer¹:

- *El derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género;*
- *Que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo pueden constituir una violación o un abuso de los derechos humanos, que son una amenaza para la igualdad de oportunidades, y que son inaceptables e incompatibles con el trabajo decente;*
- *La importancia de una cultura del trabajo basada en el respeto mutuo y la dignidad del ser humano para prevenir la violencia y el acoso; generando mecanismos de orientación y atención;*

¹ Organización Internacional del Trabajo. (Primera Edición 2019). Convenio 190 de la sobre la Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo. Págs. 3 y 4. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.

- *Que el Estado Mexicano tiene la importante responsabilidad de promover un entorno general de cero tolerancia frente a la violencia y el acoso con el fin de facilitar la prevención de este tipo de comportamientos y prácticas, y que todos los actores del mundo del trabajo deben abstenerse de recurrir a la violencia y el acoso, prevenirlos y combatirlos;*
- *Que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo afectan a la salud psicológica, física y sexual de las personas, a su dignidad, y a su entorno familiar y social; impidiendo el desarrollo personal, social y familiar; y*
- *Que la violencia y el acoso también afectan a la calidad de los servicios públicos y privados, y que son obstáculos para que las personas accedan al mercado de trabajo, permanezcan en él o progresen profesionalmente.*

La violencia y el acoso en el lugar de trabajo pueden afectar la salud, el bienestar y/o la dignidad de una persona, así como provocar un efecto adverso en su situación laboral. La violencia laboral se manifiesta en forma de manipulación de la reputación de una persona, aislamiento, ocultación de la información que necesita para realizar su trabajo, asignación de tareas que no se ajustan a sus capacidades o fijación de objetivos e imposición de plazos imposibles, negación de oportunidades de formación, exposición profesional, promoción profesional, traslado o renovación de contrato, e incidir en el despido, la contratación, la remuneración, la calificación, la reclasificación, entre otros².

La presencia de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo trae como consecuencia un efecto perjudicial para la salud mental de las personas, aunque no sean objeto de la agresión, por atestiguar este tipo de conductas (Tsuno y otros autores, 2018). Otras víctimas secundarias son familiares y amistades, que pueden sufrir daños indirectos por la pérdida de sus parejas, padres, madres u otras personas integrantes de las familias³.

La violencia y el acoso en el lugar de trabajo traen consigo una serie de posibles efectos adversos, entre ellos el ausentismo laboral (debido, entre otras cosas, al miedo, las enfermedades y las lesiones) y una mayor rotación de personal. Todos estos factores están vinculados a los consiguientes aumentos de los costos de contratación, incorporación y formación, así como a la desmotivación y la disminución del rendimiento y la productividad (Nielsen y Einarsen, 2012)⁴.

² Organización Internacional del Trabajo, Manal Azzi, Allison Ballard, Dafne Papandrea y Lacye Groening. (Primera Edición 2020). Entornos de trabajo seguros y saludables, libres de violencia y acoso. Pág. 25. Ginebra, Suiza: OIT.

³ Organización Internacional del Trabajo, Manal Azzi, Allison Ballard, Dafne Papandrea y Lacye Groening. (Primera Edición 2020). Entornos de trabajo seguros y saludables, libres de violencia y acoso. Pág. 26. Ginebra, Suiza: OIT.

⁴ Organización Internacional del Trabajo, Manal Azzi, Allison Ballard, Dafne Papandrea y Lacye Groening. (Primera Edición 2020). Entornos de trabajo seguros y saludables, libres de violencia y acoso. Pág. 27. Ginebra, Suiza: OIT.

La OIT, realizó un estudio titulado “*Experiencias de violencia y acoso en el trabajo: primera encuesta mundial*”, del cual se desprenden entre otros, los siguientes resultados⁵:

1. Durante el año 2021 casi una de cada diez personas (277 millones, es decir, el 8,5 por ciento) con empleo ha sufrido violencia y acoso físicos en el trabajo durante su vida laboral, donde la violencia y acoso psicológicos fue la modalidad más común tanto por hombres como por mujeres, y casi una de cada cinco personas con empleo (583 millones, es decir, el 17,9 por ciento) la ha sufrido durante su vida laboral.
2. La violencia y el acoso en el trabajo es también un fenómeno recurrente y persistente. Tres de cada cinco víctimas de violencia y acoso en el trabajo afirman haberlo sufrido varias veces y, para la mayoría de ellas, la más reciente sucedió en los últimos cinco años.
3. El riesgo de sufrir violencia y acoso en el trabajo se acentúa particularmente en determinados grupos demográficos. Las personas jóvenes, migrantes, asalariadas y en especial las mujeres tienen más probabilidades de afrontar situaciones de violencia y acoso en el trabajo.
4. Una de cada quince personas con empleo (205 millones, es decir, el 6,3 por ciento) ha sufrido violencia y acoso sexual en el trabajo durante su vida laboral. Las mujeres están especialmente expuestas a este tipo de violencia, teniendo el doble de probabilidad de sufrir violencia y acoso sexual que en el caso de hombres jóvenes.
5. Las personas que en algún momento de su vida han sufrido discriminación por motivos de género, estado de discapacidad, nacionalidad/etnia, color de la piel y/o religión tienen más probabilidades de haber experimentado violencia y acoso en el trabajo que aquellas que no afrontaron esta discriminación.

En congruencia con lo anterior, el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social emiten el presente Protocolo, con el fin de promover un ambiente laboral libre de violencia, mediante acciones de cero tolerancia, velando por la salvaguarda de la integridad y dignidad de las personas, mediante el uso del presente instrumento en la prevención de estas conductas.

⁵ Oficina Internacional del Trabajo y Lloyd's Register Foundation. (Primera Edición 2023). Experiencias de violencia y acoso en el trabajo: Primera Encuesta Mundial. Pág. 8. Resultados obtenidos a partir de la Encuesta Mundial de Riesgos de 2021 de la Fundación Lloyd's Register (conjunto de datos). Ginebra, Suiza: GALLUP.

Justificación

En el marco de la ratificación del Convenio 190 de la OIT, el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social conscientes de la necesidad de implementar medidas para prevenir y abordar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, en un esfuerzo conjunto, en beneficio de la salud y la seguridad de las personas trabajadoras y usuarias de los servicios institucionales, acordaron a través del diálogo social y la negociación colectiva incorporar la cláusula 39a. transitoria al Contrato Colectivo de Trabajo del bienio 2023-2025, la cual establece que:

"El Instituto y Sindicato acuerdan realizar el protocolo interno bilateral para la prevención, atención y eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo del IMSS en un lapso no mayor a 180 días naturales para implementar las medidas necesarias que permitan crear un clima laboral en el que prevalezcan los derechos humanos, la no discriminación y la igualdad sustantiva así como establecer una comisión bilateral capacitada en el tema para su vigilancia, revisión y actualización permanente" (sic).

Con fundamento en este acuerdo, el 23 de noviembre de 2023, se llevó a cabo la instalación de la Comisión Bilateral para la Prevención, Atención y Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo del IMSS con el objetivo de elaborar el presente Protocolo para proporcionar a las personas trabajadoras del Instituto, un instrumento que les permita implementar acciones de prevención, atención y eliminación de la violencia y acoso en los espacios laborales; así como, las acciones necesarias para su aplicación y seguimiento. La Comisión Bilateral y la creación del presente Protocolo dan cuenta de una nueva cultura de derechos humanos enfocada en la dignidad de las personas.

La implementación de este Protocolo permitirá coadyuvar en la construcción de ambientes laborales de respeto, mediante la detección temprana de riesgos y atención de casos de violencia y acoso que puedan impactar en la salud integral y en la seguridad de las personas trabajadoras.

De esta manera se contribuirá al ejercicio del derecho a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso en el IMSS, fortaleciendo así la atención que otorga el Instituto e impactando de manera positiva en la seguridad y salud de la población mexicana.

Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convenio 190 de la OIT sobre la Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo y su Recomendación 206.
- La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (Belém do Pará).
- La Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW por sus siglas en inglés).
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Víctimas.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Código de Ética de la Administración Pública Federal.
- Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS.
- Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención.
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.
- Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005, para la violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.
- Contrato Colectivo de Trabajo celebrado por el IMSS y el SNTSS, para el bienio 2023-2025.
- Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.
- Protocolo de Actuación de los Comités de Ética en la Atención de Denuncias y Prevención de Actos de Discriminación.
- Protocolo de actuación con perspectiva de género en sede administrativa en la investigación y substanciación de quejas y denuncias.
- Modelo de Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo, emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Política Institucional de Derechos Humanos.

Objetivo

Establecer las directrices que permitan implementar las acciones generales para la prevención, atención y eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social, con enfoque de derechos humanos.

Ámbito de aplicación

El presente Protocolo es aplicable en los centros de trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social, en los espacios virtuales y en los espacios distintos a dichos centros de trabajo, siempre que intervenga una persona trabajadora, independientemente de su tipo de contratación; personas de servicio social; personal en formación, alumnas y alumnos en formación del área de salud y personas voluntarias del Instituto, y se trate de actos que vulneren el derecho a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso.

Es de aplicación obligatoria para las autoridades en el IMSS, así como para los mecanismos de atención en materia de violencia y acoso en el mundo del trabajo del IMSS.

Capítulo 1. Aspectos básicos

1.1 Definiciones

Para efectos del presente Protocolo se entenderá por:

1. **Acoso sexual:** Es una forma de violencia 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 víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva⁶.
2. **Autoridades en el IMSS:** Son todas aquellas personas que realizan funciones de dirección, inspección y vigilancia, y se refiere a Titulares de Órganos Normativos (Unidades y Coordinaciones que de ellas dependan), Titulares de los demás Órganos y Unidades Administrativas (Titulares de División, Subjefaturas de División, entre otros) Titulares de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada, de los Órganos Operativos (unidades de servicios médicos y no médicos, subdelegaciones, oficinas para cobros del IMSS y otras unidades administrativas)⁷.
3. **Capacitación:** Proceso educativo, activo y permanente que consiste en adquirir, mantener, renovar, reforzar, actualizar o incrementar los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para el desarrollo personal y colectivo de las personas trabajadoras⁸.
4. **Centro de trabajo:** El lugar o lugares, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, donde se realicen actividades de explotación, aprovechamiento, producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios, en los que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo⁹.
5. **Comisión Bilateral:** Comisión Bilateral para la Prevención, Atención y Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo del IMSS.

⁶ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Artículo 13. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2024; Contrato Colectivo de Trabajo IMSS-SNTSS. (Bienio 2023-2025). Cláusula 1. México.

⁷ Contrato Colectivo de Trabajo IMSS-SNTSS. (Bienio 2023-2025). Cláusula 1 Definiciones; Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social. Artículo 2, fracciones IV, V y VI y Artículo 84. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de agosto de 2012. México.

⁸ Contrato Colectivo de Trabajo IMSS-SNTSS. (Bienio 2023-2025). Artículo 2 del Reglamento de Capacitación y Adiestramiento. México.

⁹ Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Numeral 4.4. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de octubre de 2018. México.

6. **Conflicto:** Es una relación entre dos o más partes interdependientes, que tienen, o piensan que tienen, metas incompatibles¹⁰.
7. **Delitos relacionados con la violencia y el acoso en el mundo del trabajo:** Hostigamiento sexual, abuso sexual, violación y todos aquellos que resulten aplicables.
8. **Derechos humanos:** Aquellos derechos reconocidos en la Constitución, tratados internacionales y leyes secundarias a todas las personas trabajadoras del IMSS, cuya realización efectiva y progresiva resulta indispensable para su desarrollo integral, tanto en su dimensión individual como colectiva, en el marco de los servicios y prestaciones que otorga el Instituto, con base en el principio constitucional de igualdad¹¹.
9. **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 edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud física o mental, 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 intolerancia¹².
10. **Discriminación laboral:** Trato desigual por motivos que no están relacionados con su desempeño laboral¹³.
11. **Enfoque de derechos humanos:** Es promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, lo cual conlleva al estricto cumplimiento de las garantías constitucionales, de las normas de derechos humanos contenidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en las Convenciones e instrumentos internacionales en la materia¹⁴.
12. **Enfoque de género, diferencial y especializado:** Es proporcionar garantías especiales y medidas de protección a los grupos expuestos a un mayor riesgo de violación de sus derechos, como niñas y niños, jóvenes, mujeres, personas

¹⁰ González Arreola, Alejandro; Vázquez Valencia, Luis Daniel; Archundia Bañuelos, Virginia; Rangel Martínez, Georgina; Castilla Juárez, Karlos. (2011). Mecanismos de resolución alternativa de conflictos (MRAC). Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. México.

¹¹ Instituto Mexicano del Seguro Social. (Noviembre de 2023). Política Institucional de Derechos Humanos. Pág. 11. México.

¹² Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Artículo 1 fracción III. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de abril de 2024. México.

¹³ Contrato Colectivo de Trabajo IMSS-SNTSS. (Bienio 2023-2025). Cláusula 1. Definiciones. México.

¹⁴ Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. (Edición 2015). Modelo Integral de Atención a Víctimas. Pág. 30. México.

adultas mayores, personas en situación de discapacidad, migrantes, personas indígenas, personas defensoras de derechos humanos, personas en situación de desplazamiento interno. En todo momento se reconocerá el interés superior de niñas y niños¹⁵.

13. **Enfoque psicosocial:** Es buscar, mediante el acompañamiento, que la víctima enfrente el temor, la angustia, el dolor y la frustración que derivan de un hecho victimizante, con el objetivo de promover su bienestar psicológico, económico y social, así como estimular el desarrollo de sus capacidades¹⁶.
14. **Lugar de trabajo:** Todo lugar en que las personas trabajadoras del IMSS deben permanecer o a donde tienen que acudir por razón de su trabajo y que se encuentran bajo el control directo o indirecto del empleador¹⁷, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo¹⁸.
15. **Mundo del trabajo:** Lo que ocurre en el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo; en los lugares donde se paga a la persona trabajadora, donde ésta toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestidores; en los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo; en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación; en el alojamiento proporcionado por la persona empleadora, y en los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo¹⁹.
16. **Hostigamiento:** El ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente a la persona agresora en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas²⁰.
17. **Hostigamiento sexual:** Es el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente a la persona agresora en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva²¹.
18. **Instituto o IMSS:** Instituto Mexicano del Seguro Social.
19. **Interseccionalidad:** Herramienta analítica para estudiar, entender y responder a las maneras en que el género se cruza con las identidades creando múltiples ejes de diferencias que se intersectan en contextos históricos específicos, mismos que contribuyen a experiencias específicas de opresión y privilegio e

¹⁵ Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. (Edición 2015). Modelo Integral de Atención a Víctimas. Pág. 31. México.

¹⁶ Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. (Edición 2015). Modelo Integral de Atención a Víctimas. Pág. 30. México.

¹⁷ Organización Internacional del Trabajo. Programa de Actividades Sectoriales. (8 al 15 de octubre de 2003). Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla. Punto 1.3.3 Otros términos pertinentes definidos: Pág. 5. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.

¹⁸ Organización Internacional del Trabajo. (Primera Edición 2019). Convenio 190 de la sobre la Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo. Artículo 3 inciso a). Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.

¹⁹ Organización Internacional del Trabajo. (Primera Edición 2019). Convenio 190 de la sobre la Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo. Artículo 3. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.

²⁰ Contrato Colectivo de Trabajo IMSS-SNTSS. (Bienio 2023-2025). Cláusula 1. Definiciones. México.

²¹ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Artículo 13. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2024. México.

- influyen sobre el acceso de las mujeres y las niñas a derechos y oportunidades²².
20. **Instancias internas de atención:** Para efectos del presente Protocolo, son las áreas de atención a casos por violencia y acoso en el mundo del trabajo del IMSS.
 21. **Instancias externas de atención:** Para efectos del presente Protocolo, son las instituciones de atención e investigación externas al IMSS, competentes para la atención de casos por violencia y acoso en el mundo del trabajo.
 22. **Persona presunta agresora:** Quien inflige cualquier tipo de violencia laboral en contra de una persona trabajadora, a sus familiares de esta, o persona derechohabiente²³.
 23. **Persona trabajadora:** Todas las personas que tengan un contrato laboral con el Instituto Mexicano del Seguro Social, incluyen a prestadoras y prestadores de servicio en el Programa Federal IMSS-Bienestar, así como trabajadoras y trabajadores médicos y también médicas y médicos residentes en periodo de adiestramiento en una especialidad²⁴.
 24. **Protocolo:** Protocolo para la prevención, atención y eliminación de la violencia y acoso en el mundo del trabajo del IMSS.
 25. **Sindicato o SNTSS:** Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social.
 26. **Subcomisión Bilateral o Subcomisiones Bilaterales:** a la Subcomisión Bilateral o Subcomisiones Bilaterales para la Prevención, Atención y Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales o Regionales, mismas que abarcarán a las Unidades Médicas de Alta Especialidad que se encuentren ubicadas en su circunscripción territorial.
 27. **Trabajo digno o decente:** Es la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para todas las personas, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que las personas expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato²⁵.
 28. **Víctima:** Persona que haya sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o, en general, cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos humanos como consecuencia de la violencia y/o acoso en el lugar de trabajo²⁶.

²² Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Artículo 5, fracción XIII. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2024. México.

²³ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Artículo 5 Fracción VII. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2024; Ley Federal del Trabajo. Artículo 47. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 04 de abril de 2024. México.

²⁴ Contrato Colectivo de Trabajo IMSS-SNTSS. (Bienio 2023-2025). Cláusula 11; Instituto Mexicano del Seguro Social. Reglamento de médicos residentes en periodo de adiestramiento en una especialidad. Artículo 2. México.

²⁵ Organización Internacional del Trabajo. Recuperada en la página web de la OIT el 30 de mayo de 2024. Trabajo decente. Obtenida de: <https://www.ilo.org/es/temas/trabajo-decente>

²⁶ Ley General de Víctimas. Artículo 4º. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de abril de 2024. México.

- 29. Violencia y acoso:** Designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, de manera directa e indirecta, aún en medios digitales, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tenga por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, incluyendo la violencia y el acoso por razón de género²⁷.
- 30. Tipos de violencia:** Se encuentran reconocidos en el marco jurídico convencional y corresponden a la violencia psicológica, física, patrimonial, económica, sexual y a través de interpósita persona²⁸.
- 31. Modalidades de violencia:** Son las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta y corresponde a la violencia familiar, laboral y docente, en la comunidad, institucional, política contra las mujeres en razón de género, digital, mediática y feminicida²⁹.

1.2 Principios rectores

En las acciones de prevención, atención y eliminación de la violencia y acoso en el mundo del trabajo, se deberán utilizar los siguientes principios rectores³⁰:

1. **Accesibilidad:** El procedimiento debe ser libre de formalismos y comprensible para las partes involucradas y deberán de tener igualdad de condiciones.
2. **Cero tolerancia:** Se mantendrá “cero tolerancia” ante los actos y conductas que constituyan cualquier tipo de violencia.
3. **Confidencialidad:** Deberá preservarse la privacidad de la información con la finalidad de que no sea divulgado cualquier dato personal y sensible sin el consentimiento de la persona titular.
4. **Debida diligencia:** Deberá asegurarse la actuación amplia, efectiva, eficiente y comprensiva en el marco del presente Protocolo, con el fin de garantizar la seriedad de los mecanismos que de este se desprenden.
5. **Igualdad:** Toda persona involucrada en el procedimiento será tratada como igual y de manera imparcial.
6. **Igualdad de oportunidades:** Toda persona debe ser tratada con respeto en su ámbito laboral, con acceso igualitario a los recursos productivos y empleo.
7. **Igualdad y no discriminación:** Deberá atenderse a las partes involucradas en condiciones de igualdad, con perspectiva de género, sin hacer distinción por motivos de origen étnico, sexo, género, identidad de género, edad, situación

²⁷ Contrato Colectivo de Trabajo IMSS-SNTSS. (Bienio 2023-2025). Cláusula 1. Definiciones. México.

²⁸ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Artículo 6. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2024. México.

²⁹ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Título II Modalidades de violencia, Artículos 7, 10, 16, 18, 20 Bis, 20 Quáter, 20 Quinquies y 21. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2024. México.

³⁰ Fundación Universidad Nacional Autónoma de México. (Septiembre de 2023). Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia en los centros de trabajo. Artículo 4. Principios rectores. México.

económica o cualquier otro que tenga por objeto o resultado el menoscabo de sus derechos y libertades.

8. **Imparcialidad:** Es el deber de conducirse sin tomar parte de los intereses de las partes involucradas.
9. **Información adecuada:** Las partes involucradas podrán solicitar, acceder y recibir la información sobre el desarrollo del procedimiento y sus determinaciones. Asimismo, recibirán orientación integral sobre los procedimientos.
10. **Legalidad:** Los actos de administración pública, así como los de administración y procuración de justicia, se realizarán con apego en el orden jurídico vigente, en materia de atención a casos de violencia y acoso³¹.
11. **No criminalización:** Las autoridades no deberán agravar el sufrimiento de la víctima ni tratarla en ningún caso como sospechosa o responsable de los hechos que denuncie, ninguna autoridad o particular podrá especular públicamente sobre la vinculación de la víctima con alguna actividad delictiva. La estigmatización, el prejuicio y las consideraciones de tipo subjetivo deberán evitarse³².
12. **No revictimización:** Es evitar cualquier acción u omisión institucional que genera un maltrato físico y/o psicológico a las víctimas y/o testigos en el proceso de acceso a la justicia. La revictimización es resultado, en la mayoría de los casos, de una desarticulación o coordinación inadecuada entre las diversas áreas que atienden a las víctimas o entre las instancias que proporcionan servicios de atención conforme a sus competencias. Ésta se presenta cuando se culpa a la víctima, se utiliza lenguaje inapropiado por parte del personal con quien tiene contacto, no se cuenta con espacios adecuados para la recepción de denuncias y cuando se hacen preguntas repetitivas y excesivas por distintas personas servidoras públicas sobre los mismos hechos³³.
13. **Objetividad:** En el procedimiento debe actuarse atendiendo a los hechos del caso y no así conforme a los intereses de las partes involucradas ni con su sentir personal.
14. **Perspectiva de género:** Los casos que se susciten deberán ser analizados y atendidos con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres y en las diferencias culturales asignadas.
15. **Presunción de inocencia:** Deberá abstenerse de presentar a la persona como responsable, hasta en tanto se determine si se acreditan o no acciones o conductas que constituyan cualquier tipo de violencia.
16. **Presunción de veracidad:** Deberá creerse en el testimonio de la persona presunta víctima.

³¹ Definición extraída de Soberanes Fernández, J. L. (2019). Hechos Violatorios de los Derechos Humanos. Manual para su Calificación. Pág. 103. México: Porrúa.

³² Ley General de Víctimas. Artículo 5. Última Reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de abril de 2024. México.

³³ Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. (Edición 2015). Modelo Integral de Atención a Víctimas Pág. 34. México.

17. **Pro persona:** En apego a las normas relativas a los derechos humanos, se buscará en todo momento aplicar la más favorable para las personas.
18. **Respeto, protección y garantía de la dignidad:** Toda persona tiene derecho a ser protegida contra cualquier acto que afecte su dignidad, como lo son los actos de violencia.
19. **Seguridad jurídica:** Es la prerrogativa que tiene todo ser humano a vivir dentro de un Estado de Derecho, bajo la vigencia de un sistema jurídico normativo coherente y permanente³⁴.
20. **Transparencia:** Todas las acciones, mecanismos y procedimientos que lleve a cabo el Estado en ejercicio de sus obligaciones para con las presuntas víctimas, deberán instrumentarse de manera que garanticen el acceso a la información, así como el seguimiento y control correspondientes³⁵.
21. **Trato digno:** Es la prerrogativa que tiene toda persona a que se le permita hacer efectivas sus condiciones jurídicas, materiales, de trato, acordes con las expectativas, en un mínimo de bienestar, generalmente aceptadas por la sociedad y reconocidas por el orden jurídico³⁶.
22. **Transversar los enfoques centrados en la protección de las víctimas:** De derechos humanos, psicosocial, de género, diferencial y especializado en todas las acciones del presente Protocolo³⁷.

1.3 Obligaciones

La Ley Federal del Trabajo en su artículo 132, fracción XXXI, establece como obligación de las autoridades del IMSS, en acuerdo con las personas trabajadoras, implementar un protocolo para la prevención de la discriminación por razones de género y la atención de la violencia y acoso u hostigamiento sexual. En este tenor, se generan obligaciones específicas de las autoridades del Instituto y de las personas trabajadoras.

³⁴ Definición extraída de Soberanes Fernández, J. L. (2019). Hechos Violatorios de los Derechos Humanos. Manual para su Calificación. Pág. 1. México: Porrúa.

³⁵ Ley General de Víctimas. Artículo 5. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de abril de 2024. México.

³⁶ Definición extraída de Soberanes Fernández, J. L. (2019). Hechos Violatorios de los Derechos Humanos. Manual para su Calificación. Numeral X. Derecho al trato digno, inciso A. Pág. 275. México: Porrúa.

³⁷ Enfoques establecidos a partir de la Ley General de Víctimas. Artículo 5. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de abril de 2024; Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. (Edición 2015). Modelo Integral de Atención a Víctimas. Pág. 34. México.

1.3.1 De las autoridades en el IMSS

En caso de violencia y acoso en el mundo del trabajo es obligación de las autoridades en el IMSS, implementar las siguientes acciones:

1. **Conocer:** El contenido del presente Protocolo, aplicar las acciones relacionadas con la prevención, atención y eliminación a casos por violencia y acoso en el mundo del trabajo del IMSS.
2. **Identificar:** Si hay conductas de violencia y acoso en el mundo del trabajo que afecten a las personas trabajadoras del IMSS.
3. **Actuar:** Aplicar las acciones de prevención en las áreas de trabajo, escuchar a la presunta víctima sin prejuzgar sobre la veracidad de los hechos, orientar hacia las instancias de atención dentro del Instituto, posteriormente, implementar las medidas de protección, cautelares y de no repetición dictadas por las instancias competentes.

En caso de presentarse las conductas de violencia y acoso, se remitirán a las áreas de atención del Instituto y/o del Comité de Ética del IMSS estipuladas en el Capítulo 3 del presente Protocolo.

Si el Comité de Ética del IMSS o alguna instancia de asesoría y orientación identificó casos que se encuentren en los supuestos de los incisos b), c), d), e), f), g), h), o) y p) del artículo 5 fracción IV del Código de Ética de la Administración Pública Federal, relacionadas a conductas de hostigamiento sexual y/o acoso sexual, se deberá atender lo señalado en Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual ³⁸.

En caso de presentarse conductas constitutivas de probables delitos contra personas trabajadoras por parte de personas externas al Instituto, las autoridades del IMSS tendrán que solicitar la intervención inmediata de la Dirección Jurídica y las Jefaturas de Servicios Jurídicos.

4. **Dar seguimiento:** Ante las instancias que se presentó la denuncia, respecto el estado que guarda el procedimiento, respetando en todo momento los derechos conferidos en el proceso de investigación que tienen las partes.

³⁸ Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03 de enero de 2020. Numeral 29 y su Aclaración al Protocolo publicada en el Diario Oficial de la Federación el 07 de abril de 2020; Secretaría de la Función Pública. Código de Ética de la Administración Pública Federal Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de febrero de 2022. México.

1.3.2 De todas las personas trabajadoras del IMSS

Todas las personas trabajadoras del Instituto deberán:

1. **Conocer:** El presente Protocolo.
2. **Participar:** En las acciones de Prevención descritas en el Capítulo 2 del presente instrumento.
3. **Identificar:** Las conductas relacionadas con violencia y acoso en el mundo del trabajo del IMSS.
4. **Actuar:** En caso de estar viviendo conductas violentas en el mundo del trabajo, deberá acudir ante las áreas de atención del IMSS contenidas en el Capítulo 3 de este Protocolo. Una vez informada y considerando la problemática presentada, decidir las acciones que realizará ante las instancias correspondientes del Instituto.

En caso de presenciar conductas relacionadas con violencia, tendrá que dar aviso al Comité de Ética del IMSS, a la Coordinación Laboral y/o Jefatura de Servicios Jurídicos y al Órgano Interno de Control Específico en el IMSS, según corresponda.

1.4 Conductas de violencia y acoso en el mundo del trabajo del IMSS

Las conductas generales que forman la expresión de violencia y acoso en el mundo del trabajo se podrán consultar en el Código de Ética de la Administración Pública Federal, el Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS, en el Reglamento Interior de Trabajo del IMSS y los demás que resulten aplicables.

Las personas trabajadoras del IMSS deberán evitar las conductas señaladas en la fracción IV del artículo 5 del Código de Ética de la Administración Pública Federal.

Capítulo 2. Prevención

La violencia en el mundo del trabajo es uno de los riesgos psicosociales que más impacto tiene en las personas trabajadoras. Sus efectos pueden manifestarse en diferentes áreas de la vida, incluyendo la salud física y mental, la autoestima, las relaciones familiares y sociales, el desempeño y la motivación en el trabajo, así como en el deterioro del ambiente laboral.

Por esta razón, es necesario que las acciones y herramientas empleadas para prevenir la violencia en el mundo del trabajo estén orientadas a promover una cultura de prevención basada en el respeto a la integridad y a los derechos humanos y laborales de todo el personal que trabaje en el IMSS. Estas acciones deben fomentar cambios en los patrones socioculturales que sustentan comportamientos de abuso de poder o justifiquen la violencia, mediante la difusión, sensibilización, detección, capacitación y educación³⁹ dirigidas a personas trabajadoras.

2.1 Detección de contextos o situaciones de riesgo

Un aspecto fundamental para poder realizar acciones preventivas es la detección y el análisis de circunstancias o contextos que podrían originar alguna situación de violencia en el espacio laboral.

Para detectar situaciones de riesgo, el Instituto deberá llevar a cabo el análisis de los siguientes elementos:

- Los resultados de las encuestas que se aplican para clima laboral y evaluaciones de riesgos psicosociales.
- El registro de casos referidos por situaciones de violencia y acoso en el mundo del trabajo identificadas en el lugar de trabajo.
- Los informes que contengan estadísticas de quejas y/o denuncias que emitan las instancias del IMSS y/o externas.

Las acciones que el Instituto programe como resultado de este análisis serán presentadas a la Comisión Bilateral para la Prevención, Atención y Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo del IMSS, con la finalidad de generar estrategias adicionales que favorezcan su implementación.

³⁹ Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2017). Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana. Pág. 24. México. Obtenido de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/281042/Protocolo_28062017_FINAL.pdf

2.2 Prevención de conflictos

La existencia de conflictos interpersonales en el espacio laboral es esperada, ya sea por motivos asociados a la organización del trabajo, por objetivos o intereses que se contraponen o por problemas interpersonales ocasionados por diferentes estilos de personalidad, actitudes, falta de recursos materiales, estilos de vida o comportamientos que generan diferencias o desencuentros.

Estos se convierten en un riesgo cuando la situación conflictiva se prolonga en el tiempo y una de las partes en conflicto comienza a presentar determinadas conductas con la intención de afectar a otra persona, siendo visible la asimetría de poder, haciéndolo de manera reiterada y sistemática e involucrando incluso a otras personas, transformándose así en violencia.

Una de las variables más relevantes que se relacionan con el surgimiento de los conflictos laborales que llegan a escalar a conductas violentas, son los estilos de liderazgo y de líderes. Una persona por el hecho de tener un título profesional o por ocupar una posición superior jerárquica no significa que sea líder, ya que el liderazgo es un proceso que surge de la interacción de las características del líder (dirige e influye en la otra persona para el logro de una meta), de las personas a su cargo y de la situación⁴⁰.

Para solucionar los conflictos de forma preventiva, las personas responsables de dirigir equipos de trabajo y cualquier persona trabajadora del IMSS deberán tener una actitud proactiva, aceptar que los conflictos son inevitables en las relaciones humanas, saber que los pueden prevenir e incluso resolverlos de una manera profesional a través de herramientas personales, o de ser el caso, grupales y organizacionales, evitando en todo momento que los conflictos interpersonales evolucionen y se conviertan en relaciones laborales hostiles o violentas.

Un recurso fundamental para mantener un ambiente sano en el trabajo es la identificación temprana del conflicto y la implementación de estrategias para resolverlo.

2.2.1 Elementos de un conflicto

Para prevenir que un conflicto escale o para lograr una comunicación efectiva y poder abordar los conflictos de forma positiva y constructiva, resulta indispensable focalizarse en todo momento en el problema y no en las personas.

⁴⁰ Alcover, C.M., Martínez, D., Rodríguez, R. (2004). Introducción a la Psicología del Trabajo. Mc Graw Hill, Madrid.

Para desarrollar esa capacidad es necesario tener presente que el conflicto es un proceso y que hay factores que influyen en el comportamiento de las personas ante un conflicto y son:

- 1) **La percepción:** Es subjetiva y por lo tanto depende de cada persona ya que se construye desde su cultura, sistema de creencias, historia de vida, experiencias personales y la interpretación que realiza desde lo que observa. Este aspecto detona diversas emociones y, en ocasiones, empobrece la comunicación y la conducta.
- 2) **Las emociones:** Son reacciones psicológicas y fisiológicas complejas que ocurren en respuesta a estímulos internos o externos; son subjetivas y varían de una persona a otra. Cumplen funciones importantes como ayudar a la toma de decisiones, facilitar la comunicación interpersonal y motivar comportamientos necesarios para la supervivencia y el bienestar⁴¹.
- 3) **La comunicación:** Implica intercambiar información, las personas en todo momento comunicamos ya sea desde el lenguaje verbal o del no verbal. Al ser imposible no decir nada, resulta fundamental considerar qué se dice (aspecto de contenido) y cómo se dice (aspecto relacional).

Estos tres elementos intervienen en el desarrollo y afrontamiento de los conflictos, comprender cómo influyen en cada persona permitirá entender el problema, poder emprender estrategias de prevención o atención y generar acuerdos.

2.2.2 Herramientas para el abordaje del conflicto

Las intervenciones que se realicen para prevenir que los conflictos se agraven deben centrarse en el entorno del trabajo y no solamente en las personas implicadas. Las herramientas propuestas se enfocan en poder visualizar e identificar cuál es el problema, qué lo causó y los objetivos en disputa que se están presentando dentro del espacio laboral, pretendiendo garantizar un abordaje adecuado y confidencial del problema.

Para el manejo adecuado del conflicto es necesario⁴²:

- Enfrentar y manejar el conflicto en lugar de evitarlo: Es importante revisar la percepción personal que se tiene y la que la otra persona tiene sobre el conflicto, esto a través del diálogo con la finalidad de llegar a un acuerdo.
- Dialogar sin fomentar la polémica y el “diálogo de sordos”: Escuchar a la otra persona sin interrumpir, evitar pensar en una respuesta defensiva antes de

⁴¹ Izard, Carroll E. (2010). "The Many Meanings/Aspects of Emotion: Definitions, Functions, Activation, and Regulation". *Emotion Review*, 2(4). Págs.363-370.

⁴² Fuquen Alvarado, M. E. (Enero-diciembre de 2003). Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, núm. 1. Págs. 265-278. Bogotá, Colombia.

que la otra persona termine, o no prestarle atención mientras externa su punto de vista.

- Aceptar y respetar que las personas pueden plantear puntos de vista e ideas diferentes.
- Comprender las necesidades de las otras personas, sus sentimientos y creencias.
- Definir posiciones (exigencias, demandas, requerimientos) e intereses (la razón por la cual quiere lograrlo) de ambas partes.
- Idear soluciones en las que ambas partes ganen.
- Mantener la comunicación y colaborar hasta lograr un acuerdo de solución satisfactoria para ambas partes.

Existen herramientas que se deben emplear para el fortalecimiento personal y de grupos de trabajo las cuales permiten incidir en la generación de espacios laborales sanos y libres de violencia:

1. **Herramientas personales:** Son habilidades que debe desarrollar tanto una persona que atiende y orienta a personas que se encuentran inmersas en un conflicto, o en una persona líder de un equipo de trabajo, así como en toda persona que desea relacionarse con otras personas de una manera sana:
 - a. **Empatía:** Hace referencia a que la persona desarrolle su capacidad para salir de la perspectiva personal en la escucha y considera los puntos de vista de la otra persona, así como de sus sentimientos⁴³.
 - b. **Escucha activa:** Es dirigir completamente la atención a lo que la otra persona está diciendo para entender y comprender de la mejor manera lo que quiere transmitir.
 - c. **Comunicación asertiva:** Implica que la persona exprese adecuadamente sentimientos, deseos, oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas), respetando la diferencia de opiniones y sin amenazar o violentar los derechos de la otra persona. Para lograrlo requiere expresarse con claridad, de manera franca, breve, respetuosa y disculparse cuando sea necesario (permite asumir responsabilidad y disminuir conflictos)⁴⁴.
 - d. **Regulación emocional:** Requiere que la persona desarrolle la capacidad de reconocer y analizar sus emociones para poder mantener, modular o cambiar la ocurrencia, intensidad o duración de estados afectivos internos

⁴³ Terre Des Hommes. (2017). Herramientas para abordar los conflictos. Taller de tejido "Tejer la palabra" (abordar). Pág. 24. Colombia.

⁴⁴ Camilo Picón, C. (15 de abril de 2024). Manual de comunicación asertiva. Una guía práctica para lograr la asertividad dentro del ambiente de trabajo y la vida personal. Universidad de Pamplona. Facultad de Ciencias de la Educación. Colombia. Obtenido de https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_120/recursos/general/01122021/comasertiva21.pdf

y procesos fisiológicos relacionados con la emoción, permitiendo un funcionamiento social efectivo⁴⁵.

2. **Herramientas grupales u organizacionales**⁴⁶: Son estrategias de análisis y abordaje de conflictos en las que se encuentran involucradas diversas personas.

Antes de enfrentar un conflicto en el trabajo es importante examinar la situación conflictiva de manera detallada, para lo cual se requiere⁴⁷:

- Definir el problema, esto permite especificar lo que está sucediendo.
- Identificar a las personas involucradas directa e indirectamente en el conflicto, ubicar a quiénes les beneficia o perjudica el resultado de la situación conflictiva y de qué manera, así como observar si existen personas que apoyen a alguna de las partes en forma moral, afectiva, económica, etcétera⁴⁸.
- Escuchar las percepciones y las emociones de las personas implicadas en el conflicto; qué piensan cada una de la otra y cuál es su sentir ante las actitudes, conductas y respuesta de la otra persona.
- Distinguir qué es lo que origina el conflicto, por ejemplo, diferencia en puntos de vista, problemas por recursos materiales, por el reconocimiento, por presiones que causan frustración, por dificultades en la comunicación o por diferencias en carácter, entre otros.
- Revisar si por parte de las personas involucradas se presentan actitudes violentas o no.
- Definir los problemas que les afectan a cada una de las personas e identificar de dónde se generan (recursos, necesidades, valores).
- Observar las posiciones de cada una de las partes e identificar qué necesidades e intereses hay detrás.
- Verificar la dinámica del conflicto, además de qué lo originó, qué otros problemas se detonaron después y qué otras situaciones han repercutido para acrecentar o aminorar el conflicto.
- Tener en cuenta los recursos que se tienen para resolver el conflicto, por ejemplo, revisar si existen intereses, valores o necesidades en común

⁴⁵ Mercedes Vargas Gutiérrez, R., & Milena Muñoz-Martínez, A. (Mayo-agosto de 2013). La Regulación emocional: precisiones y avances conceptuales desde la perspectiva conductual. *Psicología USP*, Vol. 24. Pág. 227. Instituto de Psicología. Sao Paulo, Brasil. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/3051/305128932003.pdf>

⁴⁶ USAID del Pueblo de los Estados Unidos de América. (Agosto de 2021). Guía básica para el análisis de conflictos. Curso "Resolución transformativa de conflictos", Proyecto Tejiendo Paz. Guatemala.

⁴⁷ CENDOC MIMDES. Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social. Dirección General de Desplazados y Cultura de Paz. (Primera Edición 2006). Guía para el/la facilitador/a: "¿Es posible resolver los conflictos sin violencia?". Recuperado el 21 de marzo de 2024. Lima, Perú. Obtenido de: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/20344.pdf>

⁴⁸ Budjac Corvette, B. (2011). Técnicas de negociación y resolución de conflictos. México: Pearson Educación. Obtenido de: <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24792w/TNRC.pdf>

entre las personas involucradas, si se cuenta con personal experto en el tema como apoyo, entre otros.

Algunas estrategias para detectar las causas del conflicto y tener elementos de abordaje son⁴⁹:

A. Orientada a abordar el problema:

- **Árbol del conflicto:** Técnica que sirve para identificar el objeto de la disputa, debiendo visualizar los aspectos que causan el desacuerdo o la problemática y realizar un análisis sobre la perspectiva de las partes involucradas. Para ello, se usará la imagen de un árbol, incluyendo la problemática principal que se quiere abordar en la parte del tronco; en las raíces, las diversas causas que lo originan y, en las ramas, las manifestaciones o efectos del conflicto. Se sugiere que se construya con el personal en grupo.

B. Orientada al proceso:

- **Línea de tiempo:** Al ser el conflicto un proceso cambiante que está constantemente influido por hechos o acontecimientos que afectan sus dinámicas. Esta herramienta permite comprender la historia de la situación conflictiva, así como identificar los momentos, acciones, lugares y personas que detonaron un cambio dentro del conflicto, lo cual brinda información valiosa para diseñar estrategias de prevención, abordaje, etc. Esta técnica se realiza entrevistando a las personas involucradas, escuchando activamente, de manera empática y respetuosa. Posteriormente se realiza una línea de tiempo marcando los momentos clave y la fecha en que sucedieron.

C. Orientada a la persona:

- **La cebolla:** Facilita el distinguir y examinar los tres niveles de la narrativa de cada una de las personas en conflicto. El primer nivel aborda posiciones (lo que las partes quieren hacer para resolver el conflicto), es decir, la solución que cada parte ve; el segundo nivel representa los intereses de las personas, lo que realmente busca satisfacer cada una de las partes en conflicto y el tercer nivel aborda las necesidades humanas indispensables para cada una de las partes.
- **Mapeo de personas actoras y relaciones:** Es un instrumento que permite representar gráficamente un momento específico del conflicto y mostrar a las

⁴⁹ Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. (2011). Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos. Curso "Mecanismos de resolución alternativa de conflictos (MRAC)". Recuperado el 21 de marzo de 2024. México. Obtenido de: https://piensadh.cdhdhf.org.mx/images/publicaciones/material_de_capacitacion/curso/2011_Mecanismos_de_resolucion_alt_ernativa_de_conflictos.pdf

personas actoras involucradas, su nivel de influencia y el tipo de relación que tienen entre sí. Asimismo, posibilita entender las razones por las cuales se toman ciertas decisiones y se conforman alianzas entre las personas actoras. Se realiza un mapa por persona involucrada para poder ubicar los motivos de cada una de las partes para actuar de cierta manera.

Figura 1. Simbología para mapear un conflicto:

-  los círculos indican las personas actoras de la situación, tamaño = poder que se tiene en relación al tema o problema;
-  una línea recta señala un vínculo, es decir una relación bastante fuerte;
-  una línea doble de enlace indica una alianza;
-  una línea de puntos significa un vínculo informal o intermitente;
-  las flechas indican la dirección predominante de influencia o actividad;
-  las flechas quebradas muestran desacuerdo, conflicto, lucha;
-  una línea doble perpendicular a otra línea señala una conexión rota;
-  un cuadro o rectángulo representan un tema, un asunto o cualquier otra cosa que no sea gente;
-  una sombra muestra personas actoras que tienen influencia pero que no están directamente involucradas;

Fuente: Tomado de Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos, Curso “Mecanismos de resolución alternativa de conflictos (MRAC)”, México, pág. 18.

2.2.3 Resolución alternativa de conflictos

Algunas de las alternativas son:

1. **Negociación:** Necesariamente tiene que existir interés por parte de las personas afectadas para llegar a un acuerdo. Se emplea cuando el conflicto lleva poco tiempo y las personas involucradas están con la disposición de acordar y decidir modificar sus peticiones originales hasta llegar a un acuerdo aceptable para todas las partes involucradas. Se realiza a través del diálogo, la comunicación asertiva y la confianza para brindar información.

Esta técnica se desarrolla en tres etapas:

1. La preparación: Se recaba toda la información necesaria para analizar el conflicto con las herramientas ya mencionadas (cebolla, línea de tiempo, etc.) para identificar necesidades e intereses. Se debe contactar a las partes para acordar el lugar y las condiciones de la negociación. Cabe resaltar, que

cada una de las partes debe tener claro qué quieren negociar y necesitan estar de acuerdo con las reglas establecidas para realizar la negociación, de lo contrario se generará desconfianza y esto limita la posibilidad de llegar a acuerdos.

2. La interacción: Es cuando se da el diálogo entre las partes, se requiere un espacio de reunión que facilite la confidencialidad y el respeto ya que es el momento en que las personas comparten las diversas perspectivas sobre la situación, se externa y define el problema o los temas, se analizan y se generan propuestas de abordaje.
 3. Cierre: Se logra una vez que se generan estrategias de abordaje y se diseña un plan de trabajo que involucre a las partes, el cual incluye reuniones de verificación y evaluación del proceso.
2. **Mediación**⁵⁰: Es una negociación apoyada por una persona ajena a las personas o grupo en conflicto. También requiere la participación voluntaria de las partes ya que son éstas quienes actúan, negocian y proponen las soluciones con ayuda de la persona mediadora. Las decisiones que toman las partes involucradas en el conflicto son originadas por ellas mismas y no por quien realiza la mediación.

La persona mediadora pretende guiar el proceso, busca aclarar el origen del conflicto, la estructura y magnitud del problema y facilitar la comunicación entre las partes utilizando una estructura ya estipulada y técnicas específicas para lograr llegar a puntos de acuerdo planteados por las partes.

El proceso de mediación se ocupa cuando existe pérdida de confianza entre las personas involucradas o cuando las partes no cuentan con la capacidad para resolver el problema o cuando ya no hay disposición para el diálogo.

3. **Conciliación**: Este mecanismo se caracteriza por apegarse a la normatividad y las políticas dispuestas por la institución que la lleve a cabo. Se utiliza cuando la negociación y la mediación no funcionan, y consiste en que las personas involucradas se apoyan de una tercera persona experta calificada en la materia que interviene en el conflicto ya sea con el consentimiento de las partes o por mandato de ley con la finalidad de lograr un acuerdo satisfactorio para las personas confrontadas.

Algunas recomendaciones para prevenir o aminorar la cantidad de conflictos que se puedan presentar en un área de trabajo:

⁵⁰ Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA). (Noviembre de 2013). Aprendo a manejar mis conflictos. Folleto #6. Serie: materiales complementarios. Recuperado el 21 de marzo de 2024. Managua, Nicaragua. Obtenido de <https://nicaragua.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Aprendo%20a%20Manejar%20mis%20Conflictos.pdf>

- Afrontar los conflictos de manera inmediata y profesional.
- Dar a conocer las normas o políticas institucionales de manera sencilla y comprensible.
- Utilizar la comunicación clara, concreta e implementar mecanismos de retroalimentación en la dinámica de trabajo.
- Definir de manera precisa los roles o expectativas de las actividades a desempeñar por parte de las personas trabajadoras.
- Disminuir las condiciones de trabajo estresantes o desfavorables.
- Evitar en los equipos de trabajo liderazgos autoritarios, abusivos o que establezcan relaciones laborales desde el favoritismo.

2.3 Factores psicosociales y factores de riesgo psicosocial

2.3.1 Factores psicosociales

Para la OIT (1984), *los factores psicosociales en el trabajo son las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades de la persona trabajadora, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.*

Generalmente proviene de la forma en que está organizado el trabajo, su naturaleza y el ambiente en el que se desarrolla, es decir, son las características de las condiciones de trabajo que impactan en la salud física o psicológica⁵¹. Estos pueden ser 1) positivos, si generan, por ejemplo, motivación, crecimiento personal o bienestar y 2) negativos, si causan, por ejemplo, insatisfacción laboral, desmotivación o altos niveles de estrés. Algunos ejemplos son los procesos de comunicación, estilo de liderazgo, autonomía en el trabajo, capacidad de decisión, relaciones interpersonales, apoyo percibido, entre otros.

2.3.2 Factores de riesgo psicosocial

Son aquellas características de las condiciones de trabajo que tienen una alta probabilidad de afectar la salud física y psicológica de las personas trabajadoras. Para ser considerado un riesgo, es esencial la probabilidad y la gravedad de las consecuencias de este. Dentro de los principales riesgos se encuentran⁵²:

⁵¹ Hernández Ramírez, J. P. (2020). Asistente de Investigación en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Los factores psicosociales de riesgo laboral en México. Recuperado el 21 de marzo de 2024. Obtenido de https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/01/hernandez_noticias_cielo_n1_2020.pdf

⁵² Organización Internacional del Trabajo. Equipo Técnico de Trabajo Decente de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. (Recuperado- el 21 de marzo de 2024). Género, salud y seguridad en el trabajo. Hoja Informativa 3. La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Obtenido de

- A. **Factores del entorno y del puesto de trabajo:** Por ejemplo, falta de claridad en las funciones, falta de autonomía y control en la realización del trabajo.
- B. **Factores organizativos:** Por ejemplo, estructura organizativa deficiente, ausencia de trabajo en equipo, supervisión inadecuada, falta de apoyo social.
- C. **Relaciones en el trabajo:** Acoso laboral, violencia psicológica, manipulación.
- D. **Seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional:** Inseguridad sobre el futuro en el trabajo, dificultad para acceder a un ascenso.
- E. **Carga total de trabajo:** Doble jornada y dificultad para conciliar trabajo-familia.

El riesgo psicosocial se origina cuando los factores psicosociales, la organización del trabajo y el clima laboral se tornan negativos, causando afectaciones en la salud de las personas trabajadoras. Por lo tanto, conocerlos e identificarlos aporta elementos para visualizar y promover los factores positivos y estar en posibilidad de realizar acciones de prevención de los factores negativos⁵³.

2.3.3 Prevención de riesgos psicosociales

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, plantea que para prevenir los factores de riesgos psicosocial y la violencia que se puede presentar en los espacios de trabajo, así como promover ambientes laborales favorables, se deben realizar diversas acciones como:

- a) Promover la generación y mantenimiento del apoyo social.
- b) Contar con procedimientos seguros y confidenciales para la recepción y trámite de quejas y de denuncias por conductas constitutivas de violencia laboral.
- c) Fomentar el sentido de pertenencia de las personas trabajadoras a la Institución, la capacitación para desempeñar el trabajo de manera adecuada, definir de manera clara las responsabilidades de cada persona, impulsar la participación proactiva, así como la comunicación asertiva, el liderazgo, adecuada distribución de cargas de trabajo, así como la evaluación y reconocimiento del desempeño.
- d) Implementar acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, habilidades para priorizar actividades, trabajo en equipo y distribuir el tiempo de trabajo.
- e) Difundir y sensibilizar sobre trato digno, la importancia del equilibrio en la relación trabajo-familia, espacios laborales libres de violencia, no discriminación, fomento de la equidad y el respeto.

https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

⁵³ Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social Argentina. (2022). Factores y Riesgos Psicosociales del Trabajo. Argentina.

El personal directivo o quien funja como responsable en las áreas normativas de Salud en el Trabajo, de los Servicios de Prevención y Promoción de la Salud para Trabajadores IMSS (SPPSTIMSS) y de la Comisión Nacional Mixta de Seguridad e Higiene, entre otras instancias que, de acuerdo con la normatividad vigente y en el ámbito de sus atribuciones, darán cumplimiento a la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención.

2.3.4 Evaluación de riesgos psicosociales

Dentro de los mecanismos de prevención se encuentra el detectar y analizar las condiciones de trabajo que pueden ser idóneas para desencadenar diversos factores de riesgo, los cuales forman parte fundamental de la evaluación.

Evaluar los factores de riesgo psicosocial implica un conjunto de acciones sucesivas interrelacionadas, de conformidad con la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, a saber:

1. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional.
2. Elección de la metodología y de las técnicas de investigación que se emplearán.
3. Organización, programación y ejecución del trabajo en campo.
4. Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
5. Generación de acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial.
6. Implementación de un programa de intervención.
7. Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

2.4 Acciones de difusión, sensibilización y capacitación

Estarán orientadas hacia tres áreas básicas de incidencia⁵⁴:

- a) Discutir y visibilizar la problemática: permitir el reconocer la violencia, generar la reflexión constante sobre las causas y las relaciones de poder que producen y reproducen todo tipo de violencia, entendiendo que es un cúmulo de dinámicas y procesos que se retroalimentan y los impactos que

⁵⁴ Gobierno del Estado de Guanajuato, Instituto para las Mujeres Guanajuatenses, Instituto Nacional de las Mujeres. (2015). Protocolo para prevenir y atender la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual en la Administración Pública del Estado de Guanajuato. Recuperado el 21 de marzo de 2024. Obtenido de: http://hetsicom.guanajuato.gob.mx/intranet/03TemasInst/4_1/Protocolo%20PAVLAHS.pdf

se generan tanto en la víctima directa como en el resto del equipo de trabajo al mermar su ambiente laboral.

- b) Impulsar los cambios actitudinales y conductuales: abordar todos los niveles de violencia desde las creencias hasta las acciones para que las personas trabajadoras puedan reflexionar y transformar los patrones culturales que naturalizan y legitiman la violencia.
- c) Denunciar: mostrar de manera clara y transparente los pasos a seguir en caso de que se tenga que presentar una denuncia, haciendo hincapié en el trato digno respetuoso, profesional y confidencial que recibirán, generando confianza, alentando a que se verbalice, no se normalice la violencia y no continúe siendo una problemática silenciada.

2.4.1 Difusión y sensibilización

Acciones de difusión y sensibilización que deben implementar de manera permanente el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social:

1. Publicar y difundir el presente Protocolo a personas trabajadoras, alumnas y alumnos en formación de las áreas de salud, personas voluntarias en todas las unidades médicas, no médicas, administrativas y sociales del IMSS y del SNTSS, así como a personal externo que realiza su trabajo en las instalaciones del IMSS.
2. Propagar información y materiales de consulta sobre los temas relacionados a la prevención, atención y eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.
3. Difundir información sobre las instancias de atención y orientación a casos por violencia y acoso en el mundo del trabajo.
4. Publicar los programas de sensibilización y capacitación relacionados con la prevención, atención y eliminación de la violencia y el acoso en el trabajo.
5. Organizar actividades que propicien la reflexión, con el objetivo de construir ambientes laborales libres de violencia, acoso y discriminación.

Estas acciones y las demás que se implementen para la difusión y sensibilización, deberán considerar medios y formatos accesibles, así como las plataformas con las que cuente el IMSS y el SNTSS.

2.4.2 Capacitación

Los programas de capacitación, en materia de prevención de violencia y acoso en el mundo del trabajo del IMSS serán revisados y/o actualizados al menos cada tres años, incluidos en el Programa Anual de Capacitación y se impartirán por instructoras e instructores acreditados, con el fin de que el personal cuente con

herramientas para fortalecer conocimientos que les permita interiorizar y comprender los conceptos, conductas y comportamientos que pueden producir violencia y acoso en el mundo del trabajo para su prevención.

La capacitación debe abarcar:

- El conocimiento y reflexión sobre conductas que generan, normalizan y validan la violencia en el espacio laboral, sus causas, consecuencias, así como trabajar en aptitudes y recursos personales que podrían prevenir y neutralizar situaciones que van escalando la violencia.
- Acciones formativas focalizadas al personal de mando sobre el manejo de situaciones conflictivas, promoviendo su abordaje a la brevedad para evitar la escalada de conflicto y un posible contexto de violencia laboral.
- El desarrollo de habilidades y la adquisición de herramientas que permitan a las personas trabajadoras convivir y mantener espacios laborales sin violencia.
- Capacitación especializada al personal adscrito a las instancias de atención e investigación del Instituto, para prevenir la revictimización y favorecer que en sus procedimientos de atención, investigación y sanción apliquen el enfoque de derechos humanos, así como el enfoque de género, diferencial y especializado.

Los programas de capacitación se difundirán a través de los medios de comunicación que el Instituto y el Sindicato dispongan para tal fin.

La Comisión Bilateral para la Prevención, Atención y Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo del IMSS establecerá las directrices para que, mediante la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento, los Comités Delegacionales y Subcomisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, se considere dentro de la Detección de Necesidades de Capacitación, la identificación de factores de riesgo para prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Asimismo, incluirán acciones de sensibilización y capacitación en la materia dentro del Programa Anual de Capacitación e impulsarán la participación de las personas trabajadoras del IMSS.

2.5 Educación y formación

La educación y la formación en materia de derechos humanos está integrada por el conjunto de actividades educativas y de formación, información, sensibilización y aprendizaje que tienen por objeto promover el respeto universal y efectivo de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales, contribuyendo así, entre otras cosas, a la prevención de los abusos y violaciones de los derechos humanos, al proporcionar a las personas conocimientos, capacidades y

comprensión, así como desarrollar sus actitudes y comportamientos para que puedan contribuir a la creación y promoción de una cultura universal de derechos humanos.

Con base en lo dispuesto en el convenio 190 de la OIT, es necesario promover la educación para una cultura del cambio que genere modificaciones progresivas en los comportamientos y las actitudes de las personas hacia su autocuidado, salud y bienestar (físico y emocional), y el de las demás personas; así como adoptar un enfoque inclusivo, integrado y que tenga en cuenta las consideraciones de género para prevenir y eliminar la violencia en el mundo del trabajo, mediante el desarrollo de herramientas, orientaciones y actividades de educación y formación⁵⁵.

El IMSS a través de la Unidad de Derechos Humanos realizará las acciones procedentes para contar con una oferta de formación mínima en la materia, para lo cual podrá desarrollar las herramientas necesarias, así como usar los espacios disponibles institucionales, apoyarse de colaboraciones y con otras instancias u organismos.

Deberá promoverse la formación especializada de todas las personas trabajadoras involucradas en los procesos de prevención, atención y eliminación de la violencia y acoso en el mundo del trabajo del IMSS.

⁵⁵ Organización Internacional del Trabajo. (Primera Edición 2019). Convenio 190 de la sobre la Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo. Artículo 11 inciso b). Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.

Capítulo 3. Atención

Los mecanismos de atención del IMSS se conforman por:

- a) Instancias de asesoría y orientación, las cuales informarán adecuadamente a las personas trabajadoras que así lo requieran, en función de sus facultades específicas y ámbito de competencia;
- b) Instancias de atención e investigación, que reciben denuncias y/o quejas para efectuar investigación, substanciación y resolución con base en su normatividad específica aplicable; e
- c) Instancias de atención en salud integral para casos de acoso y violencia del IMSS.

Todos los mecanismos de atención del IMSS aplicarán los principios rectores establecidos en el apartado 1.2, y realizarán las acciones señaladas dentro de sus procedimientos de atención, considerando lo aplicable de acuerdo con sus facultades.

Los mecanismos de atención del IMSS considerados en los incisos a) y b), aplicarán lo siguiente:

- a) Realizarán un trato digno a las personas trabajadoras en las instancias que el IMSS determine, en los términos que establezca su normatividad vigente.
- b) Promoverán la formación especializada en atención a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, de acuerdo con lo que señala el artículo 11 del Convenio 190 de la OIT.
- c) Contarán con varias vías de atención (presencial, por medios electrónicos y telefónica).
- d) Respetarán el derecho a la privacidad, mediante el uso de un “Aviso de Confidencialidad y Consentimiento Informado” para realizar la atención correspondiente. Asimismo, resguardarán los datos personales, incluyendo aquellos que se califiquen como sensibles, de conformidad con la normativa en la materia. Protegerán la identidad de las personas trabajadoras que son partes del proceso, empleando siglas que impidan la identificación de ellas. Todo documento que contenga este tipo de datos tendrá que enviarse en sobre cerrado.
- e) Respetarán el derecho a la información, escuchando activamente a la persona trabajadora presunta víctima de violencia y proporcionando orientación respecto de las instancias de atención del IMSS y externas que procedan en cada caso.

- f) Aplicarán el enfoque de derechos humanos, psicosocial, de género, diferencial y especializado.
- g) Observarán que la presunta víctima, debidamente informada, tendrá la capacidad de decidir sobre las acciones conducentes respecto de la problemática de violencia y acoso en el mundo del trabajo.
- h) Respetarán el derecho a la debida diligencia y se realizarán las acciones correspondientes atendiendo a la normatividad vigente, por lo tanto, se respetarán los tiempos establecidos en los procedimientos de cada instancia de atención. Respecto de las instancias de primer contacto, en los casos en los que no se tenga expresamente un plazo establecido para otorgar asesoría u orientación, se deberá considerar tres días hábiles para otorgar la atención correspondiente.
- i) Respetarán el derecho a la atención médica y/o psicológica de urgencia mediante la orientación del área de SPPSTIMSS y/o el área que corresponda.
- j) En los casos relacionados con personas trabajadoras, catalogados como trabajadora médica o trabajador médico residente en periodo de adiestramiento en una especialidad, se atenderá a la relación laboral.

3.1 Instancias de asesoría y orientación

Para efectos del presente instrumento, las instancias de asesoría y orientación las conforman:

- a) Las personas consejeras con base en el Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.
- b) Las personas asesoras, con fundamento en el Protocolo de actuación de los Comités de Ética en la Atención de Denuncias y Prevención de Actos de Discriminación.

3.2 Instancias de atención e investigación

Las instancias de atención e investigación en casos de violencia y acoso tienen la función de orientar, investigar, substanciar y resolver de acuerdo con su marco legal de actuación específico. Por lo tanto, todas las personas trabajadoras, podrán acudir a estas instancias directamente a solicitar orientación en materia de violencia y acoso en el mundo del trabajo y, en los casos procedentes, se abrirá el proceso mediante la denuncia respectiva.

Para efectos del presente Protocolo las instancias de atención e investigación son:

a) Comité de Ética del IMSS

Esta instancia cuenta con atención especializada mediante las personas consejeras y asesoras. Para recibir atención directamente ante el Comité se tienen las siguientes vías:

1. Atención presencial en la oficina de la Secretaría Ejecutiva, ubicada en Manuel Villalongín no. 117, sexto piso, Ala Oriente, Colonia Cuauhtémoc, D.T. Cuauhtémoc, C. P. 06500, Ciudad de México.
2. Recepción de denuncias por medios electrónicos a: comite.etica@imss.gob.mx y/o prevencion.hyas@imss.gob.mx.
3. Seguimiento al proceso de tu denuncia en internet e intranet, en las siguientes ligas:
<http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss>
<http://intranet/programas/comite-de-etica/Paginas/index.aspx>

b) Coordinación Laboral de la Dirección Jurídica

Esta instancia se conforma por la Coordinación Laboral de la Dirección Jurídica en nivel central y en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada ante las Jefaturas de Servicios Jurídicos y en las Divisiones de Asuntos Jurídicos en las Unidades Médicas de Alta Especialidad, quienes orientan, reciben y llevan a cabo las investigaciones laborales y administrativas pertinentes en contra de la persona presunta agresora, de conformidad con la normativa institucional atendiendo a la vía jurídica laboral.

La atención es vía escrita y presencial. Para que inicie el procedimiento se debe presentar formalmente una denuncia y/o queja con las pruebas correspondientes, su recepción puede ser por correo electrónico, presencial o por escrito.

En nivel central se encuentra ubicada en Hamburgo no. 64, esquina Havre, Col. Juárez, D.T. Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

Las instancias de atención e investigación aplicarán en sus procedimientos de forma general y en la medida de lo que resulte procedente, de conformidad con el principio de progresividad, lo siguiente:

- a) Respetarán el derecho a la seguridad jurídica, legalidad, privacidad, e igualdad en sede administrativa dentro de los procedimientos de cada una de las instancias de atención e investigación; y respetarán los derechos específicos de las presuntas víctimas.
- b) Enviarán las notificaciones fundadas y motivadas.

- c) Usarán lenguaje incluyente con el objeto de asegurar un acceso a la justicia sin discriminación.
- d) Realizarán las audiencias, comparecencias o cualquier actuación donde se requiera que las partes estén presentes, resguardando la integridad física y psicoemocional de la presunta víctima, usando medios electrónicos. En los casos que proceda se llevará a cabo la conciliación, de acuerdo con los criterios normativos vigentes, considerando las excepciones en caso de violencia⁵⁶.
- e) Implementarán medidas de protección, las cuales tienen como finalidad proteger la integridad física y psicológica de las presuntas víctimas, de acuerdo con su marco legal de actuación.
- f) Aplicarán el enfoque de derechos humanos en el procedimiento y en las resoluciones, empleando los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad, progresividad, la interpretación conforme a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los tratados internacionales, con especial consideración al Convenio 190 de la OIT, favoreciendo en todo momento a la persona. Por lo tanto, se utilizarán los estándares internacionales y nacionales en la materia para el respeto de sus derechos humanos.
- g) Aplicarán el enfoque de género, diferencial y especializado, por lo que se tomará en cuenta la vulnerabilidad de las presuntas víctimas y su interseccionalidad, así como el derecho específico aplicable.
- h) Se aplicará el enfoque psicosocial, lo cual implica considerar el contexto de los hechos y los cambios en sus esferas de vida antes y después de los hechos (relacional, creencias básicas, físico y psicoemocional, y proyecto de vida).
- i) En los casos procedentes se aplicará la perspectiva de género considerando: a) el contexto laboral (ejercicio de poder, desigualdad de oportunidades, estereotipos, violencia reiterada y sistemática, tipo de relación laboral, ubicación); b) el contexto personal de la presunta víctima considerando la vulnerabilidad y la interseccionalidad que puede presentar; las afectaciones o impactos en diversas esferas de su vida, con la finalidad de implementar medidas de protección, y recibir atención especializada médica, psicológica y jurídica; c) ausencia del consentimiento respecto de los casos de violencia sexual, ya sea por hostigamiento sexual o acoso sexual; d) valoración de la prueba aplicando los criterios convencionales en la materia y, e) resoluciones con análisis transversal de esta perspectiva, y aplicación de criterios convencionales.
- j) Las instancias de atención e investigación, siempre y cuando así los precise su marco legal de actuación, podrán contar con pruebas periciales

⁵⁶ Ley Federal del Trabajo. Artículo 684-E. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 04 de abril de 2024; Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Artículo 52, fracción IX. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2024. México.

en materia de psicología forense, que soporten el contenido de otras pruebas, con la finalidad de documentar adecuadamente el daño psicoemocional derivado de la violencia y acoso en el mundo del trabajo.

- k) En los casos de violencia y acoso en el mundo del trabajo, se analizará el desarrollo de los hechos en el lugar de trabajo, el trayecto, reuniones o festividades, comisiones y/o viajes laborales.
- l) El procedimiento para la atención de los casos por violencia y acoso en el mundo del trabajo del IMSS seguirá el desarrollo contemplado en la normatividad específica, no obstante, de forma general se contemplan los siguientes elementos:
 1. Presentación del escrito del caso.
 2. Gestionar, con debida diligencia, la contestación del escrito por parte de la persona o personas presuntamente responsables.
 3. Informar la competencia, incompetencia o la prevención correspondiente.
 4. Llevar a cabo las audiencias correspondientes.
 5. Desahogar las pruebas.
 6. Se emitirán los alegatos correspondientes en los procesos que así lo contemple su marco legal de actuación.
 7. Análisis de los hechos narrados del caso y del contexto en que sucedieron y la valoración de los elementos adicionales para la determinación del asunto con los enfoques aplicables para su análisis y los criterios vigentes convencionales en derechos humanos.
 8. Resolver la determinación de la existencia o no existencia de acciones o conductas que constituyan violencia y acoso en el mundo del trabajo por parte de la persona o personas presuntamente agresoras.
 9. Analizar las medidas de protección que dicten las autoridades competentes y la sanción o sanciones correspondientes, que pueden implementarse.
 10. Implementar y dar seguimiento en la aplicación de las medidas y de las sanciones correspondientes.
 11. Informar a la presunta víctima de los avances respecto a su caso.

El plazo para la tramitación de un caso dependerá de los tiempos marcados en la normatividad específica de cada procedimiento de las instancias de atención e investigación y contempla desde la presentación hasta la notificación de la determinación correspondiente.

3.3 Instancias de atención en salud integral para casos de acoso y violencia del IMSS

La instancia de atención especializada en materia de salud corresponde a los SPPSTIMSS, por lo que las instancias de atención de primer contacto y de atención e investigación podrán canalizar a las personas trabajadoras que sean presuntas víctimas, con la finalidad de recibir atención médica, psicológica y social. En los casos donde no existan módulos, se realizará la atención médica integral que incluya atención a la salud física y mental en la unidad médica que corresponda, según su adscripción.

En áreas de posible violencia y acoso en el mundo del trabajo, todas las instancias de atención e investigación del IMSS considerarán dentro de sus resoluciones la necesidad de la atención médica integral especializada para garantizar la no repetición de las conductas realizadas por parte de la persona agresora responsable, siempre y cuando continúe con su relación laboral.

Las instancias competentes en materia de salud integral para casos de violencia y acoso en el mundo del trabajo del IMSS deberán realizar su proceso de atención considerando lo siguiente:

- a) Aplicarán el enfoque de derechos humanos, psicosocial, de género, diferencial y especializado en la atención y en el tratamiento.
- b) Contarán con personal especializado en materia de atención a la violencia y atención psicosocial.
- c) Contarán con guías especializadas en atención psicosocial y en casos de violencia y acoso en el mundo del trabajo.
- d) Brindarán atención especializada preventiva en el personal que presente factores psicosociales que afecten su desempeño en las actividades laborales con base en la NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

3.4 Instancias externas de atención a la violencia

Todos los mecanismos de atención del IMSS en materia de violencia y acoso tendrán la obligación de orientar a las personas trabajadoras presuntas víctimas, respecto de las instancias externas para la atención a la violencia en los casos procedentes (ver tabla 1):

Elemento	Instancia	Descripción
Denuncias	Ministerio Público en las Fiscalías Generales de Justicia.	Cuando se presenten conductas consistentes en delitos tipificados por el Código Penal Federal o local.
Elementos de riesgo a la integridad física	Ministerio Público en las Fiscalías Generales de Justicia CONAVIM INMUJERES (Lunas CDMX y en cada estado).	Cuando la persona trabajadora refiere que hay amenazas contra la integridad física derivado de tipos y modalidades de la violencia. Además, requiere el servicio de un refugio.
Medidas de atención inmediata y de Atención a Víctimas	Comisiones Ejecutivas de Atención a Víctimas federal y en las entidades federativas.	Cuando ya cuenten con recursos legales interpuestos ante la Fiscalía o las Comisiones de Derechos Humanos y requieran servicios especializados de asesoría jurídica, atención médica, psicológica y social.
Atención Psicosocial especializada	INMUJERES Organizaciones de la Sociedad.	Cuando las personas trabajadoras no quieran asistir a los servicios internos de atención de SPPSTIMSS, se podrá referir a instancias públicas o privadas especializadas en atención psicosocial a la violencia.
Instituciones Educativas	Todas las instituciones educativas que formen parte de los convenios del IMSS en función del periodo de adiestramiento en una especialidad que reciben las personas trabajadoras, así como médicas y médicos residentes.	Cuando la naturaleza del problema necesite la participación de las instancias del IMSS y se requiera dar vista a la Institución Educativa para que, en el marco de sus atribuciones, realice la investigación correspondiente.

Tabla 1. Instancias externas de atención a la violencia.

3.5 Órgano Interno de Control Específico en el IMSS

El Órgano Interno de Control Específico en el IMSS (OICE) es una instancia externa dependiente de la Secretaría de la Función Pública, sus funciones corresponden a una autoridad orientadora, investigadora, substanciadora y resolutoria sobre las faltas que generan responsabilidad administrativa de los servidores públicos. En este tenor, las personas trabajadoras podrán solicitar atención por las siguientes vías:

1. Atención presencial en Avenida Revolución no. 1586, Colonia San Ángel, D.T. Álvaro Obregón, C. P. 01000, Ciudad de México.
2. Atención telefónica en el número 8006232323 opción 6.
3. Denuncia en el Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECE) en la siguiente liga <https://sidec.funcionpublica.gob.mx>
4. Remitir correo electrónico a la persona Titular del Área de Quejas.

Para efectos del presente Protocolo, una vez concluidas las diligencias de investigación en las áreas institucionales del IMSS y determinada la presunta responsabilidad de la persona agresora, se dará vista al Órgano Interno de Control Específico en el IMSS, acompañado de las constancias certificadas que desprendan la comisión de la conducta atribuida, acorde al artículo 93 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas. Asimismo, se podrá dar vista en función del artículo 83 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, o como lo indique su marco legal de actuación específico, previo consentimiento obtenido de la presunta víctima.

3.6 De las diversas medidas

Existen diferentes medidas enfocadas a la protección de las presuntas víctimas y a la "no repetición" de los hechos constitutivos de violencia y acoso en el mundo del trabajo, en este sentido, la instancia del IMSS que puede emitir las es el Comité de Ética. Respecto de las instancias externas, estas pueden ser emitidas por el OICE en el IMSS, de acuerdo con su marco legal de actuación.

3.6.1 Medidas de protección

En caso de que las presuntas víctimas refieran elementos que pongan en riesgo su integridad física, de conformidad con el marco legal de cada instancia de atención e investigación y mediante la aplicación de los principios rectores establecidos en el presente Protocolo, se deberá orientar a la presunta víctima con el fin de que acuda ante la autoridad competente, quien, en el marco de sus atribuciones, brindará las medidas de protección de naturaleza jurisdiccional.

3.6.2 Medidas de no repetición

De conformidad con la Ley General de Víctimas las medidas de no repetición son aquellas que se adoptan con el fin de evitar que las víctimas vuelvan a ser objeto de violaciones a sus derechos y para contribuir a prevenir y evitar la repetición de actos de la misma naturaleza. Se establecen de manera enunciativa mas no limitativa las medidas consistentes en⁵⁷:

1. Garantizar que los procedimientos institucionales de prevención, atención y eliminación de la violencia y acoso en el mundo del trabajo se ajusten a la política pública de derechos humanos del IMSS.
2. La formación, capacitación y sensibilización, de modo prioritario y permanente de las personas servidoras públicas.
3. La promoción de la observancia de los códigos de ética y de conducta.
4. La manifestación explícita de la cero tolerancia a conductas por hostigamiento y acoso en el mundo del trabajo.
5. La implementación de las medidas de prevención enmarcadas en el presente Protocolo.
6. La intervención en sensibilización y capacitación inmediata ante la presentación de un caso por violencia y acoso en el mundo del trabajo.
7. El seguimiento de las políticas públicas relacionadas con la atención a la violencia.
8. Las que determinen las instancias jurisdiccionales, la Comisión Nacional de Derechos Humanos, el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación y la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

Para efectos del presente Protocolo, las áreas competentes en la implementación de las medidas de no repetición corresponden a la Dirección Jurídica, Dirección de Administración, Dirección de Finanzas, Dirección de Prestaciones Médicas y al Comité de Ética, en el marco de sus atribuciones.

⁵⁷ Comisión Nacional de Derechos Humanos. (2017). Acoso Laboral "Mobbing". México.

Capítulo 4. Eliminación

4.1 De la Comisión Bilateral para la Prevención, Atención y Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo del IMSS

La Comisión Bilateral es la encargada de:

- I. Elaborar, revisar y/o actualizar el Protocolo de forma ordinaria cada año y en caso de ser necesario, de forma extraordinaria cuando así lo acuerde la Comisión Bilateral.
- II. Elaborar y aprobar los documentos normativos e instrumentos de apoyo para la implementación del Protocolo.
- III. Establecer las estrategias para la construcción de un clima laboral libre de acoso y violencia en el mundo del trabajo del IMSS, en el que prevalezcan los derechos humanos, la no discriminación y la igualdad sustantiva, con base en la información que el Instituto proporcione.
- IV. Promover que, en la normatividad, trámites y servicios institucionales, encaminados a la prevención, atención y eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo del IMSS, se implementen los enfoques de derechos humanos; de género, diferencial y especializado; así como el psicosocial y los principios rectores establecidos en el Protocolo.
- V. Realizar las acciones pertinentes para el diseño de un sistema de información que provea de los datos necesarios para la toma de decisiones y la implementación de proyectos y programas para la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo del IMSS.
- VI. Elaborar y aprobar el Programa Anual de Trabajo de la Comisión Bilateral, así como llevar a cabo las acciones necesarias para su cumplimiento.
- VII. Implementar los mecanismos necesarios para la instalación de Subcomisiones Bilaterales.
- VIII. Establecer las reglas de organización y funcionamiento de la Comisión Bilateral y de las Subcomisiones Bilaterales.
- IX. Normar las acciones propias de la Comisión Bilateral y de las Subcomisiones Bilaterales.
- X. Asesorar y dar seguimiento a las Subcomisiones Bilaterales.
- XI. Coordinar por conducto de la Secretaría Técnica, las acciones necesarias para atender los informes y requerimientos específicos que emitan y/o soliciten las instancias y organismos protectores de derechos humanos, relacionados con la operación de la Comisión Bilateral.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Protocolo fue aprobado por acuerdo de la Comisión Bilateral para la Prevención, Atención y Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo del IMSS, en su tercera sesión ordinaria, llevada a cabo el 20 de junio de 2024.

SEGUNDO. Entrará en vigor el día de su acuerdo de aprobación.

TERCERO. Se publicará en los sitios oficiales del IMSS y del SNTSS.

CUARTO. Las instancias de atención e investigación deberán emprender acciones para armonizar sus procedimientos a lo dispuesto en el presente protocolo, atendiendo al principio de progresividad de los derechos humanos.

Bibliografía

- Alcover, C. M. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Budjac Corvette, B. (2011). *Técnicas de negociación y resolución de conflictos*. México: Pearson Educación. Obtenido de: <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24792w/TNRC.pdf>.
- Camilo Picón, C. (15 de abril de 2024). *Manual de comunicación asertiva. Una guía práctica para lograr la asertividad dentro del ambiente de trabajo y la vida personal*. Universidad de Pamplona. Facultad de Ciencias de la Educación. Colombia. Obtenido de https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_120/recursos/general/01122021/comasertiva21.pdf
- CENDOC MIMDES. Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social. Dirección General de Desplazados y Cultura de Paz. (Primera Edición 2006). *Guía para el/la facilitador/a: “¿Es posible resolver los conflictos sin violencia?”*. Lima, Perú. Recuperado el 21 de marzo de 2024. Obtenido de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/20344.pdf>.
- Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. (2011). *Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos. Curso “Mecanismos de resolución alternativa de conflictos (MRAC)”*. Recuperado el 21 de marzo de 2024. México. Obtenido de https://piensadh.cd hdf.org.mx/images/publicaciones/material_de_capacitacion/curso/2011_Mecanismos_de_resolucion_alternativa_de_conflictos.pdf.
- Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. González Arreola, Alejandro; Vázquez Valencia, Luis Daniel; Archundia Bañuelos, Virginia; Rangel Martínez, Georgina; Castilla Juárez, Karlos. (2011). *Mecanismos de resolución alternativa de conflictos (MRAC)*. Ciudad de México, México.
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. (Edición 2015). *Modelo Integral de Atención a Víctimas*. México.
- Comisión Nacional de Derechos Humanos. (2017). *Acoso Laboral “Mobbing”*. México.
- Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA). (Noviembre de 2013). *Aprendo a manejar mis conflictos. Folleto #6. Serie: materiales complementarios*. Managua, Nicaragua. Recuperado el 21 de marzo de 2024. Obtenido de <https://nicaragua.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Aprendo%20a%20Manejar%20mis%20Conflictos.pdf>.
- Fundación Universidad Nacional Autónoma de México. (28 de Septiembre de 2023). *Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia en los centros de trabajo*. México.
- Fuquen Alvarado, M. E. (Enero-diciembre de 2003). *Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Los conflictos y las formas alternativas de resolución*. Tabula Rasa, núm. 1. Bogotá, Colombia.

- Gobierno del Estado de Guanajuato, Instituto para las Mujeres Guanajuatenses, Instituto Nacional de las Mujeres. (2015). Protocolo para prevenir y atender la violencia laboral, el acoso y el hostigamiento sexual en la Administración Pública del Estado de Guanajuato. Recuperado el 21 de marzo de 2024. Obtenido de http://netsicom.guanajuato.gob.mx/intranet/03TemasInst/4_1/Protocolo%20PAVLAHS.pdf.
- Hernández Ramírez, J. P. (2020). Asistente de Investigación en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Los factores psicosociales de riesgo laboral en México. Recuperado el 21 de marzo de 2024. Obtenido de https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/01/hernandez_noticias_cielo_n1_2020.pdf.
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (Noviembre de 2023). Política institucional de derechos humanos. México.
- Instituto Mexicano del Seguro Social y Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social. (Bienio 2023-2025). Contrato Colectivo de Trabajo IMSS-SNTSS. México.
- Izard, C. E. (2010). The Many Meanings/Aspects of Emotion: Definitions, Functions, Activation, and Regulation.
- Ley Federal del Trabajo. (1 de abril de 1970). Última reforma publicada el 04 de abril de 2024. México.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. (11 de junio de 2003). Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de abril de 2024. México.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. (1 de febrero de 2007). Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2024. México.
- Ley General de Víctimas. (9 de enero de 2013). Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de abril de 2024. México.
- Mercedes Vargas Gutiérrez, R., & Milena Muñoz-Martínez, A. (Mayo-agosto de 2013). La Regulación emocional: precisiones y avances conceptuales desde la perspectiva conductual. *Psicología USP*, Vol. 24. Instituto de Psicología. Sao Paulo, Brasil: Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3051/305128932003.pdf>.
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social Argentina. (2022). Factores y Riesgos Psicosociales del Trabajo. Argentina.
- Oficina Internacional del Trabajo y Lloyd's Register Foundation. (Primera Edición 2023). Experiencias de violencia y acoso en el trabajo: Primera Encuesta Mundial. Ginebra, Suiza: GALLUP.
- Organización Internacional del Trabajo. (30 de mayo de 2024). Trabajo decente. Obtenido de <https://www.ilo.org/es/temas/trabajo-decente>.

- Organización Internacional del Trabajo. (Primera Edición 2019). Convenio 190 de la sobre la Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo, Manal Azzi, Allison Ballard, Dafne Papandrea y Lacye Groening. (Primera Edición 2020). Entornos de trabajo seguros y saludables, libres de violencia y acoso. Ginebra, Suiza: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo, Programa de actividades sectoriales. (8 al 15 de octubre de 2003). Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. Equipo Técnico de Trabajo Decente de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. (Recuperado el 21 de marzo de 2024). Género, salud y seguridad en el trabajo. Hoja Informativa 3. La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Obtenido de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf.
- Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social. (18 de septiembre de 2006). Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de agosto de 2012. México.
- Secretaría de Gobernación, Secretaría de la Función Pública e Instituto Nacional de las Mujeres. (3 de enero de 2020). Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual. México.
- Secretaría de la Función Pública. (08 de febrero de 2022). Código de Ética de la Administración Pública Federal. México.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2017). Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/281042/Protocolo_28062_017_FINAL.pdf
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (23 de octubre de 2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. México.
- Soberanes Fernández, J. L. (2019). Hechos Violatorios de los Derechos Humanos. Manual para su Calificación. México: Porrúa.
- Terre Des Hommes. (2017). Herramientas para abordar los conflictos. Taller de tejido “Tejer la palabra”. Colombia.
- USAID del Pueblo de los Estados Unidos de América. (Agosto de 2021). Guía básica para el análisis de conflictos. Curso “Resolución transformativa de conflictos”, Proyecto Tejiendo Paz. Guatemala.

Directorio Institucional

Mtra. Iaso Ponce de León González

Titular de la Coordinación de Igualdad, Género e Inclusión
Presidenta Institucional de la Comisión Bilateral

Lic. Alejandro Martínez Marquina

Titular de la Unidad de Personal
Integrante de la Comisión Bilateral

Dr. Efraín Arizmendi Uribe

Titular de la Unidad de Atención Médica
Integrante de la Comisión Bilateral

Mtro. José de Jesús Toribio Albarrán

Titular de la Coordinación de Investigación y Asuntos de Defraudación
Integrante de la Comisión Bilateral

Mtro. Antonio Heras Gómez

Jefe de la Oficina de Apoyo de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales
Integrante de la Comisión Bilateral

Lic. Jorge García León

Titular de la Coordinación de Relaciones Laborales
Integrante Suplente de la Comisión Bilateral

Dra. Norma Magdalena Palacios Jiménez

Titular de la Coordinación de Salud Mental y Adicciones
Integrante Suplente de la Comisión Bilateral

Lic. Sergio Camacho Mendoza

Titular de la Coordinación de Capacitación
Integrante Suplente de la Comisión Bilateral

Apoyo Técnico

Psic. Virginia Archundia Bañuelos

Lcda. Anabel Mañon Vera

Coordinación de Igualdad, Género e Inclusión

Directorio Sindical

Dra. Nayeli Fernández Bobadilla

Secretaria de Igualdad Sustantiva del CEN del SNTSS
Presidenta Sindical de la Comisión Bilateral

Dr. Rafael Olivos Hernández

Secretario del Trabajo del CEN del SNTSS
Integrante de la Comisión Bilateral

Dr. Felipe de Jesús Macedo Martínez

Secretario de Conflictos del CEN del SNTSS
Integrante de la Comisión Bilateral

Dr. Fernando Pérez Coyantes

Secretario de Capacitación y Adiestramiento del CEN del SNTSS
Integrante de la Comisión Bilateral

Dra. Maricela Otero Nieves

Representante Sindical de la Comisión Nacional de Seguridad e Higiene
Integrante de la Comisión Bilateral

Mtra. Marlen Xochiquetzal Huerta Medel

Auxiliar Sindical de la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento
Integrante de la Comisión Bilateral

