

# PROTOCOLO para la prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres en la industria de la hospitalidad



CIUDAD DE MÉXICO  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE  
LAS MUJERES



FUNDACIÓN  
BARRIO  
UNIDO, I.A.P.



**Programa de Coinversión para el Bienestar de las Mujeres 2025**

*“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en la Ciudad de México, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.*

### **Fundación Barrio Unido, I.A.P.**

Con 40 años de experiencia, Fundación Barrio Unido trabaja por fortalecer comunidades incluyentes, solidarias y democráticas, especialmente en el Centro Histórico de la Ciudad de México. Las principales líneas de acción son la defensa de los derechos humanos de las mujeres y el impulso de tecnologías para la producción urbana de alimentos orgánicos. Cuenta con un comedor comunitario que apoya la nutrición y economía de las familias y contribuye a disminuir la carga del trabajo doméstico de las mujeres.

Instagram: @f.barriounido

Facebook: Fundación Barrio Unido IAP

Correo: fundacion.barrio.unido@gmail.com

### **Sociedad Búnker Mujeres, S.C.**

Organización de mujeres de la Ciudad de México, integrada por abogadas y defensoras de derechos humanos. Diseñan e instrumentan protocolos, diagnósticos y procesos de capacitación con perspectiva de género en espacios laborales y comunitarios. Trabajan para garantizar entornos seguros, justos y libres de violencia para las mujeres.

Instagram: @bunkermujeres

Sitio web: www.bunkermujeres.org

### **Gastromotiva México**

Llega a México en el año 2016 con la visión de unir a la sociedad civil, chefs, organizaciones sin fines de lucro, empresas, agencias internacionales y otros actores alrededor del poder transformador que tiene la comida. Presente en siete estados brasileños y en la Ciudad de México. Impulsa el proyecto Cocinas solidarias en apoyo a personas en situación de vulnerabilidad social en la Ciudad de México.

Instagram: @gastromotivamexico

Facebook: GastromotivaMexico

### **Marca ITA**

Colectivo de mujeres trabajadoras de la industria de la hospitalidad, quienes tratan de señalar y erradicar la violencia de las mujeres que son víctimas en los centros de consumo. Han dado apoyo, acompañamiento y empleo a mujeres en situación de vulnerabilidad, dentro y fuera de ese sector económico.

Instagram: licor.ita

Comentarios al protocolo: [protocolopaevih@gmail.com](mailto:protocolopaevih@gmail.com)

Ciudad de México, noviembre de 2025

## Contenido

<b>Presentación</b> .....	4
Introducción .....	5
Metodología.....	6
I. La violencia de género en la industria de la hospitalidad: diagnóstico .....	7
II. Objetivos .....	9
III. Marco jurídico.....	10
IV. Principios rectores.....	12
V. Rutas de atención.....	13
<b>5.1. Ruta interna</b> .....	13
<b>5.2. Ruta externa</b> .....	15
<b>5.3. Instituciones de apoyo</b> .....	16
VI. Procedimiento de actuación.....	17
<b>6.1. Recepción de la denuncia o queja</b> .....	17
<b>6.2. Registro y resguardo de la información</b> .....	17
<b>6.3. Medidas inmediatas de protección</b> .....	17
<b>6.4. Investigación y análisis del caso</b> .....	17
<b>6.5. Resolución y seguimiento</b> .....	18
VII. Medidas de prevención.....	18
<b>7.1. Sensibilización y capacitación</b> .....	18
<b>7.2. Comunicación y difusión</b> .....	18
<b>7.3. Fortalecimiento institucional</b> .....	18
<b>7.4. Entornos laborales seguros</b> .....	19
<b>7.5. Evaluación continua</b> .....	19
VIII. Evaluación y seguimiento .....	19
<b>8.1. Evaluación interna</b> .....	19
<b>8.2. Evaluación externa</b> .....	20
<b>8.3. Actualización del protocolo</b> .....	20
Glosario de términos clave para la aplicación del protocolo .....	21
ANEXOS.....	24
Anexo 1. Formato de Denuncia interna .....	25
Anexo 2. Registro de Medidas de protección .....	26
Anexo 3. Ficha de seguimiento del caso .....	27
Anexo 4. Cumplimiento normativo .....	28

## Presentación

Para Fundación Barrio Unido, I.A.P., participar en la creación del Protocolo para la Prevención, Atención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres en la Industria de la Hospitalidad en la Ciudad de México ha sido una experiencia significativa.

Expresamos nuestro pleno reconocimiento a Sociedad Búnker Mujeres, S.C., por su autoría en la construcción técnica y metodológica de este protocolo, cuyo enfoque especializado hicieron posible apuntalar un instrumento útil y orientado a la protección y garantía de los derechos de las mujeres.

Valoramos ampliamente al Colectivo ITA como el principal impulsor de esta iniciativa. Su compromiso y profundo conocimiento de las condiciones que enfrentan las mujeres en la industria de la hospitalidad fueron fundamentales para dar origen al proceso de creación del protocolo.

Reconocemos a Gastromotiva México que, a través de sus programas educativos dirigidos a cientos de estudiantes, amplía el impacto de este protocolo al promover una cultura gastronómica donde el respeto, la inclusión y la justicia laboral forman parte esencial de la práctica profesional.

Nuestro especial reconocimiento es para las mujeres trabajadoras de la industria, quienes compartieron sus experiencias, conocimientos y tiempo. Sus voces, su valentía y su claridad son el fundamento de este protocolo.

Extendemos nuestra gratitud a la Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México, que, a través del Programa de Coinversión para el Bienestar de las Mujeres 2025 y mediante su acompañamiento, hizo posible materializar este esfuerzo, reafirmando con ello su compromiso con el avance de los derechos humanos de las mujeres.

Este protocolo nace como respuesta a una realidad urgente: la violencia que enfrentan miles de mujeres en el sector de la hospitalidad; en especial de aquellas personas que laboran en espacios donde se consumen bebidas alcohólicas. Durante su construcción, identificamos prácticas normalizadas, riesgos específicos y diversas formas de violencia que, con frecuencia, permanecen invisibilizadas.

Con este documento, nos proponemos visibilizar esta problemática, establecer rutas claras de prevención, atención y protección y promover entornos laborales seguros, dignos y libres de violencia. Se contemplaron mecanismos de denuncia y recomendaciones para empleadores y trabajadoras. Su diseño se llevó a cabo bajo un enfoque participativo, escuchando de manera directa a quienes viven estas situaciones en su cotidianidad laboral.

Este instrumento es más que un documento técnico: es un primer paso hacia una transformación cultural, laboral y social del sector. Busca fortalecer redes de apoyo entre mujeres, impulsar la formación en derechos, promover la corresponsabilidad empresarial y abrir camino a futuras políticas públicas que garanticen plenamente la protección y el bienestar de las trabajadoras.

**Alma Cecilia Romo Cervantes**  
Directora ejecutiva de Fundación Barrio Unido, I.A.P.  
Noviembre de 2025.

## Introducción

La industria de la hospitalidad, que incluye hospedaje, alimentos y bebidas y turismo, entre otros servicios, es la segunda actividad que ofrece más empleo a mujeres en México<sup>1</sup> (la primera es la del rubro educativo y de salud). En restaurantes y hoteles de la Ciudad de México trabajan más de 770 mil personas, de las cuales el 60% son mujeres<sup>2</sup>. No obstante, su trabajo se desarrolla en condiciones marcadas por desigualdades estructurales y de violencia, históricamente invisibilizadas.

Frente a ello, Fundación Barrio Unido, IAP; Sociedad Búnker Mujeres S.C., Marca ITA y Gastromotiva impulsaron la creación de un instrumento jurídico que promueva entornos laborales seguros, igualitarios y más justos, y que permita a las (micro, pequeñas, medianas y grandes) empresas del sector contar con medidas de prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres, desde un enfoque feminista, participativo y de derechos humanos, donde las mujeres puedan desarrollarse de manera profesional sin miedo ni violencia.

Con el acompañamiento técnico y financiero de la Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México (SeMujeres CDMX), a través del Programa de Coinversión para el Bienestar de las Mujeres 2025, las organizaciones aliadas diseñaron el Protocolo para la Prevención, Atención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres en la Industria de la Hospitalidad.

Se trata de una herramienta integral que busca que se garantice la igualdad sustantiva, la no discriminación, la confidencialidad, la no revictimización y la corresponsabilidad institucional, contribuyendo al cumplimiento de los compromisos asumidos por el Estado mexicano en materia de derechos humanos de las mujeres.

El protocolo articula el marco jurídico internacional, nacional y de la Ciudad de México vigente con las experiencias de las mujeres que laboran en la industria. No busca ser un texto normativo rígido, sino un instrumento vivo que se puede adaptar a las particularidades de cada centro de trabajo (hoteles, restaurantes, bares, cafeterías y servicios turísticos), promoviendo el diálogo, la corresponsabilidad y la sensibilización como pilares del cambio institucional.

---

<sup>1</sup> Asociación de Hoteles de Cancún, Puerto Morelos & Islas Marías (s/a), La industria de la hospitalidad de México es la segunda actividad que emplea a más mujeres. 11 de abril, <https://www.ahcancun.com/noticias/la-industria-de-la-hospitalidad-de-mxico-es-la-segunda-actividad-que-emplea-a-ms-mujeres>

<sup>2</sup> Inversión turística (2025), Desarrollo del turismo debe ir con perspectiva de género: Alejandra Frausto. 20 de junio, <https://inversion-turistica.com/2025/06/20/desarrollo-de-turismo-debe-ir-con-perspectiva-de-genero-alejandra-frausto/>

## Metodología

La metodología para integrar el protocolo combinó un enfoque jurídico, social y participativo. Se elaboró el *Diagnóstico y análisis normativo para la elaboración de un protocolo especializado en violencia de género en el sector de la hospitalidad*, con la participación de colectivos y trabajadoras, con el fin de identificar los principales tipos de violencia y desigualdad que enfrentan en los establecimientos en los que laboran.

Se abrieron espacios de diálogo, análisis y reflexión colectiva con trabajadoras del sector de la hospitalidad, quienes compartieron experiencias, preocupaciones y propuestas para mejorar sus condiciones laborales y de seguridad. Fueron seis sesiones participativas en las que se expusieron los temas de violencia contra las mujeres (conceptos legales: acoso laboral y sexual, y hostigamiento).

También se plantearon las rutas de atención (internas y externas), los derechos y recursos disponibles para las víctimas (instituciones que dan orientación y atención jurídica y psicológica y para la protección de los derechos laborales) y los vacíos comunes y retos en la práctica laboral.

Se aplicó un formato para recoger los testimonios de cómo enfrentan las trabajadoras del sector de la hospitalidad las situaciones de violencia en el ámbito laboral, en especial la sexual, y sus propuestas para este proceso.

A partir de los hallazgos en el diagnóstico, de la revisión de protocolos y de la reflexión colectiva, se diseñó el presente protocolo, como una herramienta que traduce la experiencia de las mujeres en lineamientos concretos de actuación, prevención y reparación.

Su estructura se integra por un breve diagnóstico acerca de las condiciones laborales en el sector de la hospitalidad. Se señala el marco jurídico a nivel internacional, nacional y de la Ciudad de México que sustentan el protocolo y que deben ser observados en su momento de aplicación. Se plantean los objetivos que se persiguen y los principios rectores que guían la actuación y comportamiento de quienes están involucrados en los mecanismos marcados.

En el proceso, se establecen las rutas de atención (interna y externa), los procedimientos de actuación, las medidas de prevención, así como la evaluación (interna y externa) y seguimiento. Se plantea la necesidad de actualizar el protocolo por un periodo determinado. Se agrega un glosario de términos clave para la aplicación de este protocolo y se anexan los formatos para registro y seguimiento, además de una tabla del cumplimiento normativo.

## I. La violencia de género en la industria de la hospitalidad: diagnóstico

De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2021<sup>3</sup>, la prevalencia de violencia en el ámbito laboral entre las mujeres de 15 años y más, a lo largo de la vida activa ha sido de 27.9 por ciento. Del total, 12.2% ha sido psicológica, 1.9% física, 14.4% sexual y 18.1% discriminación. Las entidades de mayor prevalencia son Chihuahua (37.8%), Ciudad de México (34.6%) y Baja California (34.4%).

Las principales personas agresoras han sido compañero/a de trabajo (34.2%), patrón/a o jefe/a (21.7%), supervisor/a, capataz, coordinador/a (10.7%) y cliente (10.5%). El 72.7% de mujeres de 15 años y más que trabajan o han trabajado desconocen la existencia de protocolos, el 20.3% lo tiene y el 6.7% no sabe. El 65.1% le contó a alguien haber vivido violencia en el ámbito laboral, pero lo hizo en mayor grado con algún familiar (61.5%), amiga/o (46.8%) y al esposo, novio o pareja (39.6%). En tanto que el 13.9% lo contó a una autoridad del trabajo (13.9%). El 34.9% no lo contó a nadie.

El 91.2% de mujeres que han experimentado violencia física o sexual en el ámbito laboral no solicitó ayuda institucional ni presentó alguna queja. El 6.5% sí lo hizo. Quienes no denunciaron fue porque no le dieron importancia, por miedo, por pensar que no le iban a creer o la iban a culpar, por vergüenza y por desconocimiento de dónde acudir.

En el caso del sector turismo y otros servicios relacionados (podemos hablar de la industria de la hospitalidad), las características del entorno laboral favorecen la aparición del acoso sexual; en especial, hacia las mujeres. Un estudio revela que las empleadas han sido acosadas sexualmente por supervisores y compañeros de trabajo, pero se detectó alta frecuencia por parte de los clientes, quienes, pese a no tener un poder jerárquico en los establecimientos, tienen poder social y les da una jerarquía<sup>4</sup>.

El *Diagnóstico y análisis normativo para la elaboración de un protocolo especializado en violencia de género en el sector de la hospitalidad* se basó en los siguientes ejes:

- Reconocimiento de la violencia presente en los espacios laborales
- Identificación de factores de riesgo estructurales (condiciones de trabajo, horarios, relaciones jerárquicas, trato con clientes)

---

<sup>3</sup> INEGI (s/f), Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2021. Principales resultados, [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/endireh/2021/doc/endireh2021\\_presentacion\\_ejecutiva.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/endireh/2021/doc/endireh2021_presentacion_ejecutiva.pdf)

<sup>4</sup> Covarrubias, Arlette y Pederzini, Carla (2022), Acoso sexual a las trabajadoras del sector turismo en México. En Gloria Jovita Guadarrama Sánchez y Eriko Flores Pérez (coord.), *Igualdad de género y la Agenda 2030. Una mirada a la territorialización en el Estado de México* (pp. 99-127), El Colegio Mexiquense, AC y Gobierno del Estado de México, [https://www.researchgate.net/publication/361910232\\_Acoso\\_sexual\\_a\\_las\\_trabajadoras\\_del\\_sector\\_turismo\\_en\\_Mexico](https://www.researchgate.net/publication/361910232_Acoso_sexual_a_las_trabajadoras_del_sector_turismo_en_Mexico)

- Evaluación del conocimiento sobre derechos laborales y mecanismos de denuncia
- Análisis del impacto psicoemocional y social de la violencia

### Hallazgos cualitativos más relevantes

1. **Presencia sistemática y normalizada de la violencia.** La mayoría de las participantes reconoció haber vivido o presenciado situaciones de violencia laboral o sexual. El acoso verbal, las insinuaciones, los comentarios sobre el cuerpo y las conductas de control fueron señaladas como prácticas frecuentes y toleradas.
2. **Acoso sexual de clientes y superiores jerárquicos.** Se reportó que en numerosos establecimientos los clientes realizan tocamientos, comentarios sexuales o solicitudes inapropiadas, ante la ausencia de protocolos internos que respalden a las trabajadoras. En algunos casos, las gerencias piden “Mantener la calma” o “Ser amables”, lo que incrementa la revictimización.
3. **Jornadas laborales extensas y condiciones precarias.** Las mujeres señalaron que los horarios prolongados, la falta de descansos y la presión por mantener una “actitud servicial” favorecen el agotamiento físico y emocional. Varias reportaron que durante los turnos nocturnos no existen medidas de seguridad adecuadas para su traslado o protección.
4. **Cultura del servicialismo y el consumo de alcohol.** Se identificó que en muchos espacios del sector se asocia la hospitalidad con “complacer” o “ser complaciente”. Esta cultura del servicialismo refuerza estereotipos de género y expone a las trabajadoras a riesgos de violencia sexual. Además, el consumo de alcohol en turnos laborales agrava las situaciones de acoso y vulnerabilidad.
5. **Desconocimiento de derechos laborales.** La mayoría manifestó no haber recibido capacitación sobre sus derechos ni saber a qué instituciones acudir. Solo un pequeño grupo conocía la existencia de instancias como la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET) o la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo (STyFE).
6. **Ausencia de protocolos institucionales.** No se identificaron protocolos internos visibles en los centros de trabajo visitados o referidos. Las participantes mencionaron que los reglamentos laborales no abordan la violencia de género contra las mujeres, y que los canales de denuncia —cuando existen— son poco confiables.
7. **Impactos psicoemocionales.** La exposición continua a violencias normalizadas provoca estrés, ansiedad y sentimientos de culpa entre las trabajadoras. Muchas mencionaron que “aguantan” por necesidad económica o por miedo a perder el empleo.

8. **Necesidad de acompañamiento y redes de apoyo.** Las mujeres manifestaron el deseo de contar con espacios de confianza donde puedan hablar de lo que viven, recibir orientación legal y psicológica y aprender estrategias de autocuidado.
9. **Discriminación** por edad, apariencia o maternidad, que afecta el acceso a puestos de mayor responsabilidad.

## II. Objetivos

La existencia de un protocolo para prevenir el hostigamiento o acoso sexual en los centros laborales es parte de la observancia que tienen las empresas y establecimientos laborales del marco normativo en materia de derechos humanos de las mujeres —en este caso, el derecho a una vida libre de violencia— y de los derechos laborales de todas las personas.

Se pretende contar con espacios libres de violencia, con la participación de empresarias/os, autoridades y trabajadoras/es. Se promueve así un ambiente laboral seguro y de respeto; aumenta la productividad y reduce la rotación de personal, además de que los establecimientos y servicios que se otorgan ganan prestigio y credibilidad. Este protocolo tiene los siguientes objetivos.

### Objetivo general

Contar con mecanismos claros, accesibles y con perspectiva de género y de derechos humanos para prevenir, atender y erradicar la violencia contra las mujeres que laboran en el sector de la hospitalidad en la Ciudad de México, garantizando el respeto a sus derechos humanos y laborales.

### Objetivos específicos

- a. Establecer rutas de atención internas y externas que permitan canalizar denuncias o reportes de violencia con prontitud y confidencialidad.
- b. Fomentar la sensibilización y capacitación del personal, directivos y empleadores sobre igualdad de género, derechos laborales y prevención de la violencia.
- c. Promover la cultura de la denuncia y el acompañamiento libre de represalias dentro de los espacios de trabajo.
- d. Garantizar la aplicación del principio de debida diligencia, asegurando que toda denuncia de violencia laboral o sexual sea atendida con seriedad y sin discriminación.
- e. Fortalecer la corresponsabilidad institucional, de modo que cada establecimiento del sector asuma un papel activo en la erradicación de todo tipo de violencia.

### III. Marco jurídico

El protocolo se sustenta en los instrumentos internacionales y nacionales que garantizan el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, la igualdad sustantiva en el ámbito laboral y la no discriminación. Estas disposiciones son de orden público, interés social y de observancia general en todo el territorio mexicano.

#### Acuerdos internacionales firmados y ratificados por México

- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, 1979)
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará, 1994)
- Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la violencia y el acoso (2019)
- Recomendación general núm. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por lo que se actualiza la recomendación general núm. 19 (Comité de la CEDAW, 2017)
- Recomendación 206 de la OIT sobre la violencia y el acoso (2019)

La Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) aprobó en 2015 la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, con 17 objetivos. El Objetivo 5: Igualdad de género y el Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico se relacionan con el derecho a una vida libre de violencia para las mujeres.

Este conjunto de instrumentos internacionales no solo orienta, sino que obliga al Estado mexicano y a los centros de trabajo a adoptar medidas para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia y la discriminación contra las mujeres en el ámbito laboral. El Convenio 190 de la OIT y su Recomendación 206 establecen el deber de garantizar entornos laborales seguros y libres de acoso, mientras que la CEDAW y la Convención de Belém do Pará mandatan la implementación de mecanismos eficaces de prevención y atención. Por lo tanto, este protocolo se encuentra alineado con los compromisos internacionales a los que México se adhirió y ratificó —vigentes a la fecha—, y contribuye a su cumplimiento a nivel institucional y organizacional.

#### Normatividad nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
  - Artículo 1º, que prohíbe toda forma de discriminación y garantiza el principio de igualdad.
  - Artículo 5º, que reconoce el derecho al trabajo digno y socialmente útil.
  - Artículo 123, que protege los derechos laborales y la seguridad social.

- Ley Federal del Trabajo (LFT)
  - Artículos 2º, 3º y 3 Bis determinan que las relaciones laborales deben desarrollarse en condiciones de igualdad y libre de violencia.
  - Artículo 47 y 51 reconocen las causas de rescisión derivadas de actos de violencia, hostigamiento o acoso sexual.
  - Artículo 132, fracción XXXI, y Artículo 133, fracción XIII, obligan a patrones y trabajadoras a abstenerse de realizar o tolerar actos de hostigamiento o acoso sexual.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV, última reforma: 16-12-2024) establece los tipos y modalidades de la violencia y la responsabilidad institucional de prevenir, atender, sancionar y erradicarla en el ámbito laboral y docente.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (LGIMH, última reforma: 16-12-2024) obliga a la adopción de medidas para garantizar igualdad de oportunidades y trato.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED, última reforma: 01-04-2024) define la discriminación por razones de sexo, género, maternidad, edad o apariencia, entre otros motivos, como prácticas sancionables.
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación. Es de observancia voluntaria, pero recomendada para la certificación de centros de trabajo.
- Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Promueve entornos organizacionales favorables.
- Norma Oficial Mexicana NOM-037-STPS-2023, Teletrabajo-Condiciones de seguridad y salud en el trabajo. Reglamentación relevante para empleos híbridos o administrativos del sector.

A partir de la ratificación del Convenio 190 de la OIT en 2022, y su posterior armonización normativa, se fortaleció la responsabilidad de los centros de trabajo de prevenir, atender y sancionar la violencia y el acoso laboral y sexual.

Este marco normativo se articula con los artículos 2, 3 Bis, 132, fracción XXXI, y 133, fracción XIII, de la LFT, y se operativiza mediante la aplicación obligatoria de la Norma Oficial Mexicana (NOM) 035, lo que implica que los centros de trabajo deben contar con mecanismos internos y protocolos de prevención y atención.

## **Normatividad en la Ciudad de México**

- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México (LAMVLV), última reforma: 11-05-2025)
- Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en la Ciudad de México (LISMH), última reforma: 27-10-2022)
- Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México (LPED), última reforma: 29-11-2024)
- Ley de Protección y Fomento al Empleo para la Ciudad de México (LPyFE, última reforma: 27-08-2025)

## **IV. Principios rectores**

### **a) Perspectiva de género**

Permite identificar y diferenciar las desigualdades que enfrentan las mujeres en relación con los hombres en el ámbito laboral, los patrones de conducta y los estereotipos sexistas que generan violencia o acoso sexual y reproducen la discriminación. Desde esta visión, se desnaturaliza la violencia contra las mujeres y se cuestiona la manera en que hemos sido educadas y educados y cómo repercute en el ámbito laboral.

### **b) Perspectiva de derechos humanos**

Asegura que todas las acciones y procedimientos contemplados en el protocolo respeten la dignidad humana y los derechos laborales reconocidos en la Constitución y las leyes correspondientes, de acuerdo con el marco normativo marcado en este protocolo.

### **c) Confidencialidad y protección de datos**

Toda información relacionada con los casos tiene que ser tratada con estricta confidencialidad, garantizando el resguardo de la identidad de las víctimas y su protección, evitando cualquier forma de exposición o revictimización.

### **d) No revictimización**

Las personas que denuncien actos de violencia no deberán ser cuestionadas ni responsabilizadas por los hechos sufridos. Las actuaciones institucionales deberán priorizar su bienestar emocional y laboral.

### **e) Interseccionalidad**

En la aplicación del protocolo se debe de tomar en cuenta que las experiencias de violencia se acrecientan de acuerdo con la edad, la condición social, el origen étnico, la identidad y orientación sexual, la maternidad o la discapacidad, entre otros factores, con el fin de responder de manera sensible a estas características.

## f) Corresponsabilidad institucional

La prevención y atención de la violencia no es una tarea exclusiva de una persona o área, sino una responsabilidad compartida entre empleadoras/es, trabajadoras/es y autoridades, por lo que se requiere contar con apoyo institucional especializado durante el proceso de atención a víctimas.

## g) Justicia restaurativa

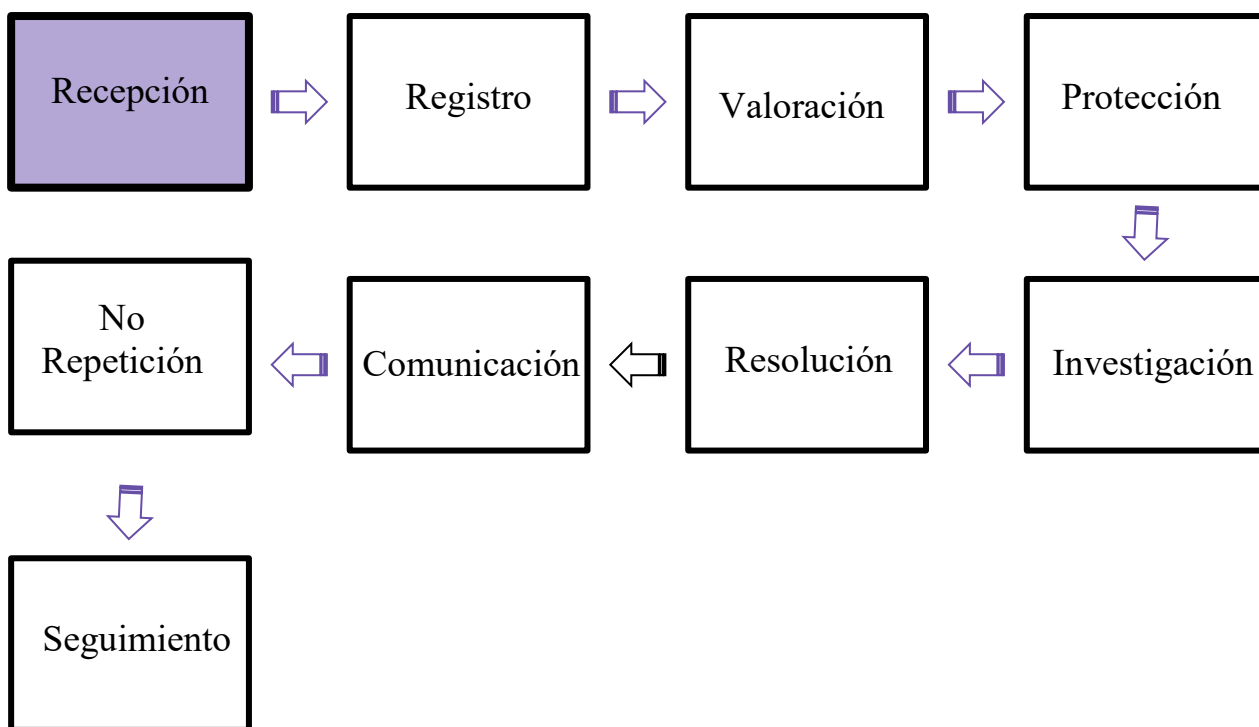
Tener presente que con la aplicación del protocolo se promueven medidas que contribuyen a la reparación del daño, la restitución de derechos y la reconstrucción del tejido laboral, fomentando la cultura de la paz.

## V. Rutas de atención

Este protocolo cuenta con dos tipos de rutas: interna (propia del centro de trabajo) y externa (institucional y pública). Se pueden recurrir a ambas, cuando por las características de cada caso no se pueda encontrar una solución en el establecimiento y se requiera de una intervención institucional especializada.

Estas rutas permiten garantizar una atención clara, segura y sin revictimización, asegurando que cada caso se trate con confidencialidad, protección y seguimiento continuo.

### 5.1. Ruta interna



## **1. Recepción de la denuncia**

- Cualquier trabajadora podrá presentar una denuncia verbal o escrita sobre hechos de violencia, hostigamiento o acoso.
- El centro de trabajo deberá contar con una persona responsable o Comité de Igualdad y Prevención de la Violencia capacitado para recibir las denuncias.
- La recepción deberá realizarse en un espacio privado y seguro, sin interrupciones, con actitud empática y de escucha activa.

## **2. Registro y resguardo de la denuncia**

- Una vez recibida la queja, se deberá elaborar la Denuncia interna con la información esencial (fecha, hechos, personas involucradas, medidas inmediatas).
- Esta documentación será resguardada bajo estricta confidencialidad.
- No se podrá compartir con terceros sin autorización de la persona afectada, salvo requerimiento judicial o ministerial.

## **3. Medidas de protección inmediata**

El centro de trabajo deberá implementar acciones urgentes para proteger a la víctima mientras se investiga el caso, entre ellas:

- Reasignación temporal de turnos o áreas.
- Separación precautoria de la persona agresora.
- Acompañamiento psicológico o jurídico interno o externo.
- Facilidades laborales (como permisos o licencias).

## **4. Investigación y análisis del caso**

- El Comité o persona designada deberá recopilar información objetiva y respetuosa, sin revictimizar.
- Se recomienda realizar entrevistas confidenciales y, de ser necesario, solicitar asesoría jurídica o psicológica especializada.
- Las conclusiones deberán emitirse en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a la recepción de la queja.

## **5. Resolución y seguimiento**

- La resolución deberá establecer las medidas disciplinarias apropiadas para garantizar la protección de la persona trabajadora, incluyendo la restitución de sus condiciones laborales, la prohibición de represalias y las acciones de

no repetición, así como las medidas de prevención que el centro de trabajo deba implementar conforme a la Ley Federal del Trabajo.

- La víctima será informada de los resultados y podrá manifestar inconformidad si considera que el proceso no fue justo.
- Todo acuerdo deberá incluir un plan de seguimiento que garantice la reparación integral, la restitución de derechos laborales y la no repetición de las conductas, conforme al marco determinado en la Ley Federal del Trabajo y los tratados internacionales aplicables.
- El Comité o la persona designada será responsable del resguardo físico y digital de toda la información recabada, garantizando en todo momento la confidencialidad de las personas trabajadoras involucradas.

#### 6. Comunicación de la resolución a la persona trabajadora

Tiene que ser en privado, de manera respetuosa, sin exigir confrontación.

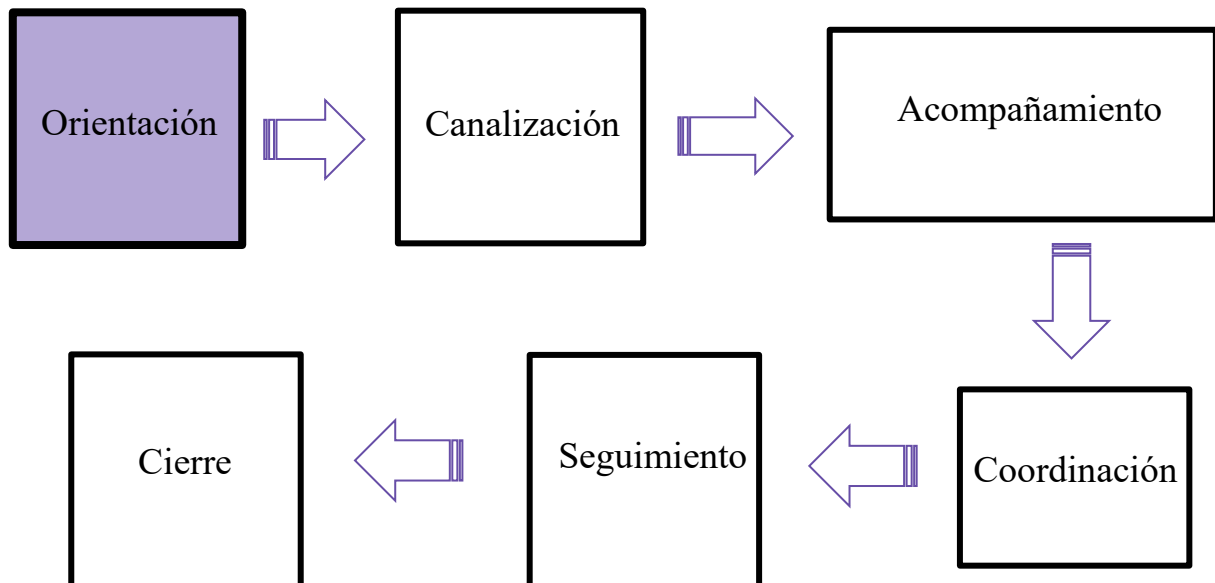
#### 7. Acciones de no repetición

Capacitación, ajustes organizacionales, supervisión.

#### 8. Seguimiento y monitoreo

Evaluación periódica del caso hasta cerrar sin represalias.

### 5.2. Ruta externa



Cuando el caso exceda las capacidades internas o se requiera atención especializada, se deberá canalizar a las instituciones correspondientes.

1. **Orientación.** Se conoce el hecho ante la persona o comité designado.
2. **Canalización.** Se turnará a la instancia correspondiente.
3. **Acompañamiento.** De la persona o comité designado.
4. **Coordinación.** Con la instancia correspondiente.
5. **Seguimiento.** Evaluación periódica del caso hasta cerrar sin represalias.

### 5.3. Instituciones de apoyo

Institución	Tipo de atención	Qué ofrece / Competencia principal	Contacto
Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET)	Laboral	Asesoría y representación gratuita, ante despidos, discriminación o acoso laboral	800 911 7877 / profedet.gob.mx
Fiscalía Especializada en Delitos Sexuales y Trata de Personas (FGJ CDMX)	Penal	Denuncias de hostigamiento, acoso sexual o trata.	55 5200 9000 / fgjcdmx.gob.mx
Secretaría de las Mujeres	Política pública y orientación	Canalización nacional de casos y fortalecimiento institucional.	<a href="http://www.gob.mx/mujeres">www.gob.mx/mujeres</a>
Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México (SeMujeres CDMX)	Psicológica, jurídica y social	Brinda acompañamiento integral, canalización y medidas de protección.	Línea Mujeres *765 / semujeres.cdmx.gob.mx
Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo (STyFE) CDMX	Inspección laboral	Supervisión de centros de trabajo, sanciones por incumplir la LFT o las NOM aplicables.	trabajo.cdmx.gob.mx
Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la CDMX (COPRED)	Discriminación	Quejas y mediaciones por actos discriminatorios.	55 5658 1111 / copred.cdmx.gob.mx
Línea Nacional contra la Trata de Personas	Emergencia	Atención y protección de víctimas de explotación laboral o sexual.	8003 3000

## **VI. Procedimiento de actuación**

El procedimiento de actuación busca garantizar una respuesta oportuna, integral y libre de discriminación, ante casos de violencia laboral o sexual dentro del sector de la hospitalidad. Se debe actuar bajo los principios de confidencialidad, debida diligencia y respeto a los derechos humanos.

### **6.1. Recepción de la denuncia o queja**

- Cualquier trabajadora podrá presentar una denuncia verbal o escrita sobre hechos de violencia, hostigamiento o acoso.
- El centro de trabajo deberá contar con una persona responsable o Comité de Igualdad y Prevención de la Violencia, debidamente capacitado para recibir las denuncias.
- La recepción deberá realizarse en un espacio privado y seguro, sin interrupciones, con actitud empática y de escucha activa.

### **6.2. Registro y resguardo de la información**

- Se contará con tres registros para documentar la denuncia:
  - **Formato de Denuncia interna** (Anexo 1).
  - **Registro de Medidas de protección** (Anexo 2).
  - **Ficha de seguimiento del caso** (Anexo 3).
- Una vez recibida la denuncia, se deberá elaborar el acta interna. Esta documentación será resguardada bajo estricta confidencialidad.
- No se podrá compartir con terceros sin autorización de la persona afectada, salvo requerimiento judicial o ministerial.

### **6.3. Medidas inmediatas de protección**

El centro de trabajo deberá implementar acciones urgentes para proteger a la víctima, mientras se investiga el caso. Entre ellas están

- Reasignación temporal de turnos o áreas
- Separación precautoria de la persona agresora
- Acompañamiento psicológico o jurídico interno o externo
- Facilidades laborales (como permisos o licencias)

### **6.4. Investigación y análisis del caso**

- El Comité o persona designada deberá recopilar información objetiva y respetuosa, sin revictimizar.
- Se recomienda realizar entrevistas confidenciales y, de ser necesario, solicitar asesoría jurídica o psicológica especializada.

- Las conclusiones deberán emitirse en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a la recepción de la queja.

#### **6.5. Resolución y seguimiento**

- La resolución deberá establecer las medidas administrativas convenientes para garantizar la protección de la persona trabajadora, incluyendo la restitución de sus condiciones laborales, la prohibición de represalias y las acciones de no repetición, así como las medidas de prevención que el centro de trabajo deba tener, conforme a la Ley Federal del Trabajo.
- La víctima será informada de los resultados y podrá manifestar inconformidad si considera que el proceso no fue justo.
- Todo acuerdo deberá incluir un plan de seguimiento que garantice la reparación integral, la restitución de derechos laborales y la no repetición de las conductas, conforme a LFT y los tratados internacionales aplicables.
- El Comité o la persona designada será responsable del resguardo digital de toda la información recabada, garantizando en todo momento la confidencialidad de las personas trabajadoras involucradas.

### **VII. Medidas de prevención**

El éxito del protocolo depende no solo de reaccionar ante los casos de violencia, sino de prevenir que estos ocurran. Por ello, se recomiendan las siguientes medidas permanentes.

#### **7.1. Sensibilización y capacitación**

- Realizar talleres periódicos sobre igualdad de género, violencia laboral, acoso sexual, derechos laborales y autocuidado.
- Incluir en la inducción de personal la explicación del protocolo y los canales de denuncia.
- Promover campañas internas con mensajes visibles en áreas comunes (carteles, señalética, materiales digitales).

#### **7.2. Comunicación y difusión**

- Publicar el protocolo en lugares accesibles para todas las personas trabajadoras.
- Designar un canal interno (correo, buzón o número telefónico) para recibir quejas de manera confidencial.
- Integrar el protocolo en manuales de operación y reglamentos internos.

#### **7.3. Fortalecimiento institucional**

- Formar o actualizar comités de Igualdad y Prevención de la Violencia con representación de trabajadoras y directivos.

- Revisar periódicamente las políticas de contratación, ascenso y evaluación para eliminar sesgos de género.
- Fomentar un liderazgo organizacional basado en el respeto, la empatía y la comunicación asertiva.

#### **7.4. Entornos laborales seguros**

- Llevar a cabo medidas de seguridad física, sobre todo en horarios nocturnos o en zonas de riesgo (transporte, iluminación, vigilancia).
- Garantizar áreas de descanso y espacios libres de hostigamiento o acoso.
- Regular el consumo de alcohol en establecimientos donde se sirva o promueva, evitando que afecte la seguridad del personal.

#### **7.5. Evaluación continua**

- Realizar diagnósticos anuales de clima laboral con enfoque de género.
- Registrar los casos atendidos y los resultados obtenidos para identificar áreas de mejora.
- Promover la transparencia y rendición de cuentas interna sobre el cumplimiento del protocolo.

## **VIII. Evaluación y seguimiento**

La correcta aplicación de este protocolo requiere un sistema permanente de evaluación y seguimiento que permita medir avances, detectar áreas de mejora y garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

### **8.1. Evaluación interna**

Cada centro de trabajo deberá designar una persona responsable o Comité que supervise la aplicación del protocolo, revise los registros de casos atendidos y proponga acciones de mejora continua.

La evaluación interna tiene que ser de manera periódica; puede ser trimestral o semestral, considerando los siguientes indicadores:

- Número de denuncias recibidas y atendidas
- Tiempo promedio de respuesta
- Medidas de prevención efectuadas
- Resultados de encuestas de percepción del clima laboral
- Participación del personal en actividades de capacitación y sensibilización

## 8.2. Evaluación externa

Se recomienda solicitar la colaboración de organizaciones civiles especializadas en perspectiva de género y derechos laborales, como Sociedad Búnker Mujeres, S.C. para realizar diagnósticos independientes que aporten una visión externa y garanticen la transparencia.

La evaluación externa puede incluir auditorías de cumplimiento normativo, entrevistas, grupos focales y revisiones de políticas internas.

## 8.3. Actualización del protocolo

El protocolo deberá revisarse al menos una vez cada dos años o cuando se emitan reformas legales relevantes en materia laboral o de igualdad de género. Las actualizaciones deben contar con la participación de las personas trabajadoras, incorporando las experiencias y aprendizajes derivados de su aplicación.



## Glosario de términos clave para la aplicación del protocolo

**Acoso sexual.** 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 (LGAMVLV, artículo 13).

**Atención integral.** Considera el conjunto de necesidades derivadas de la situación de violencia, tales como la sanitaria, psicosocial, laboral, orientación y representación jurídica, albergue y seguridad, patrimonial y económica (LAMVLV, artículo 30, fracción I).

**Canal de denuncia confidencial.** Mecanismo interno o externo que permite a las trabajadoras reportar hechos de violencia de manera segura, garantizando la confidencialidad de la información y la protección frente a represalias (basado en la NOM-035-STPS-2018).

**Comité de Igualdad y Prevención de la Violencia.** Órgano colegiado dentro del centro de trabajo responsable de recibir denuncias, promover la sensibilización, dar seguimiento a los casos y coordinar acciones de prevención (con base en la LGAMVLV y la NMX-R-025-SCFI-2015).

**Corresponsabilidad institucional.** Principio según el cual la prevención y atención de la violencia no es tarea de una sola persona o área, sino de toda la estructura organizacional y las autoridades correspondientes (de acuerdo con la LGAMVLV y LFT).

**Debida diligencia.** Obligación de las personas servidoras públicas de prevenir, atender, investigar y sancionar la violencia contra las mujeres de manera oficiosa, oportuna, competente, independiente, imparcial, exhaustiva y garantizando la participación individual y colectiva de las mujeres, para garantizar el derecho a una vida libre de violencia, a la verdad, la justicia y la reparación integral y transformadora (LGAMVLV, artículo 5, fracción XVI).

**Derecho a una vida libre de violencia.** “Es el derecho que tengo como mujer a que ninguna acción u omisión, basada en el género, me cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público”<sup>5</sup>

**Entorno laboral seguro.** Espacio libre de violencias, acoso, discriminación o prácticas que vulneren la dignidad y los derechos de las personas trabajadoras, en el cual se promueve el respeto, la inclusión y la igualdad (en concordancia con la LFT, artículo 132, y el Convenio 190 de la OIT).

**Hostigamiento sexual.** Ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas

---

<sup>5</sup> Secretaría de Gobernación (2016). ¿A qué se refiere el derecho a una vida libre de violencia? 22 de diciembre, <https://www.gob.mx/segob/articulos/a-que-se-refiere-el-derecho-a-una-vida-libre-de-violencia>

verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva (LGAMVLV, artículo 13).

**Igualdad de género.** Situación en la cual mujeres y hombres acceden con las mismas posibilidades y oportunidades al uso, control y beneficio de bienes, servicios y recursos de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, saludable, cultural y familiar (LGIMH, artículo 5, fracción IV).

**Igualdad sustantiva.** Acceso real y efectivo de mujeres y hombres a las mismas oportunidades, trato y condiciones, eliminando las barreras estructurales que perpetúan la desigualdad (con base en la LGIMH, artículo 5, fracción V).

**Interseccionalidad.** Reconocimiento de que las experiencias de violencia se agravan cuando confluyen múltiples factores de discriminación, como origen étnico, edad, discapacidad, orientación sexual, clase social o maternidad (con base en la LGAMVLV, artículo 5, fracción XIII).

**Justicia restaurativa.** Enfoque que prioriza la reparación del daño y la reconstrucción del tejido social, más allá del castigo. Busca que las partes involucradas participen activamente en la resolución y aprendizaje derivado del conflicto (basado en la LGAMVLV y la Recomendación general 35 de la CEDAW).

**Medidas de protección.** Acciones urgentes y temporales destinadas a salvaguardar la vida, integridad y seguridad de las mujeres en situación de violencia. Pueden ser órdenes de restricción, reasignación de área o acompañamiento psicológico (con base en la LGAMVLV, artículo 33).

**Perspectiva de género.** Enfoque analítico que permite identificar, cuestionar y transformar los roles, estereotipos y relaciones desiguales entre mujeres y hombres, para garantizar la igualdad sustantiva en el ejercicio de derecho (con base en la LGAMVLV, artículo 5, fracción IX, y la LGIMH, artículo 5, fracción VI).

**Violencia contra la mujer.** Debe entenderse por violencia contra la mujer cualquier acción, conducta u omisión, basada en su sexo, que cause muerte, daño psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público. En México, está regulada en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (con base en la Convención de Belém Do Pará, artículo 1).

**Violencia económica.** Acciones u omisiones que afectan la supervivencia económica de las mujeres, limitando o controlando sus ingresos, bienes o recursos. En el ámbito laboral, se manifiesta en negación de pagos, sueldos menores o exclusión de beneficios (con base en la LGAMVLV, artículo 6, fracción IV).

**Violencia feminicida.** Forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, que puede culminar en homicidio o en otras formas graves de violencia física o sexual (LGAMVLV, artículo 21).

**Violencia institucional.** Actos u omisiones de las y los servidores públicos que obstaculizan, retrasan o impiden el acceso efectivo de las mujeres a la justicia, atención o protección frente a la violencia, o que discriminen, utilicen estereotipos de género (LGAMVLV, artículo 18).

**Violencia laboral.** Cualquier acción u omisión en el entorno de trabajo que dañe la autoestima, la salud, la integridad o la libertad de las mujeres. Incluye la discriminación, la descalificación, el acoso, la intimidación, el hostigamiento o la marginación. (con base en la LGAMVLV, artículo 11).

**Violencia psicológica.** Acciones u omisiones que dañan la estabilidad emocional de las mujeres mediante insultos, humillaciones, amenazas, comparaciones destructivas, aislamiento o manipulación (con base en la LGAMVLV, artículo 6, fracción I).

**Violencia sexual.** Cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y la sexualidad de las mujeres, atentando contra su libertad, dignidad e integridad física. Incluye tocamientos no consentidos, insinuaciones, amenazas o coerción para actos sexuales. (con base en la LGAMVLV, artículo 6, fracción V).

**Violencia simbólica.** Mensajes, valores o patrones culturales que reproducen la desigualdad, subordinación o discriminación hacia las mujeres. Se manifiesta en publicidad, medios de comunicación o en prácticas sociales normalizadas (con base en la LAMVLV, artículo 6, fracción IX).

**Prevención.** Conjunto de políticas, programas y acciones dirigidas a eliminar las causas estructurales que generan violencia contra las mujeres, promoviendo entornos laborales seguros e igualitarios (con base en la LAMVLV, artículo 13).

**No Revictimización.** Principio que garantiza que ninguna mujer sea sometida nuevamente a interrogatorios, exposición o juicios que reproduzcan la violencia sufrida. Obliga a que los procesos de atención sean empáticos, confidenciales y dignos (con base en la LGAMVLV).

**Reparación integral del daño.** Restablecimiento pleno de los derechos vulnerados mediante medidas de restitución, compensación, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición (Recomendación General 35 de la CEDAW).



# ANEXOS

## Anexo 1. Formato de Denuncia interna

Documento para registrar, de manera confidencial, la descripción de los hechos y las personas involucradas al momento de presentar una queja.

Folio interno:									
Centro de trabajo:									
Fecha de recepción:	(día, mes y año)								
<b>1. Datos de la persona denunciante</b>									
Nombre completo:									
Puesto y área de trabajo:									
Teléfono o medio de contacto:									
¿Desea mantener su identidad confidencial?	Sí:		Clave:		No:				
<b>2. Descripción de los hechos</b>									
Fecha del incidente:									
Lugar:									
Persona(s) presuntamente involucrada(s):									
Personas que puedan aportar información:									
Relato de los hechos:	(detallado y en orden cronológico)								
<b>3. Tipos de violencia</b>									
Laboral		Sexual		Psicológica		Económica		Discriminación	
Otra(s) (especifique):									
<b>4. Medidas de protección inmediatas</b>									
Cambio de área o turno:									
Separación temporal del presunto agresor:									
Acompañamiento psicológico:									
Acompañamiento jurídico:									
Otra(s) (especifique):									
<b>5. Firma de conformidad</b>									
Persona denunciante:									
Persona receptora:	(responsable o Comité de Igualdad)								

*La información será tratada con estricta confidencialidad.*

## Anexo 2. Registro de Medidas de protección

Documento para dejar constancia de las acciones inmediatas aplicadas para resguardar la seguridad y bienestar de la persona trabajadora.

Folio del caso:			
Centro de trabajo:			
Fecha de emisión:		(día, mes y año)	
<b>1. Datos del caso</b>			
Nombre de la persona afectada o clave confidencial:			
Puesto y área de trabajo:			
Tipo de violencia reportada:			
Fecha de denuncia:			
<b>2. Medidas aplicadas</b>			
Fecha de aplicación:		Fecha(s) de vigencia:	
Protección física:		(Describa, de ser el caso)	
Reasignación de turno:		(Describa, de ser el caso)	
Separación temporal del presunto agresor:		(Describa, de ser el caso)	
Acompañamiento psicológico:		(Describa, de ser el caso)	
Acompañamiento jurídico:		(Describa, de ser el caso)	
Permiso o licencia laboral con goce de sueldo:		(Describa, de ser el caso)	
Otra(s) medida(s) acordada(s):		(Describa, de ser el caso)	
Acciones para dar seguimiento:			
<b>3. Evaluación de efectividad</b>			
¿Las medidas garantizaron la seguridad y el bienestar de la persona afectada?	Sí	No	Parcialmente
			Observaciones:
<b>4. Firma de conformidad</b>			
Responsable del seguimiento:		(responsable o Comité de Igualdad)	

### Anexo 3. Ficha de seguimiento del caso

Herramienta para documentar la evolución del caso, las acciones realizadas y el cumplimiento de las medidas acordadas.

Folio del caso:					
Centro de trabajo:					
Fecha de apertura:		(día, mes y año)			
<b>1. Datos del caso</b>					
Nombre de la persona afectada o clave confidencial:					
Puesto y área de trabajo:					
Tipo de violencia reportada:					
Fecha de la denuncia:					
<b>2. Medidas aplicadas</b>					
Fecha	Actividad	Responsable	Resultado		
Observaciones:					
<b>3. Estado del caso</b>					
En proceso:	Concluido:	Archivado:	Canalizado a autoridad externa:	(Especifique)	
Observaciones:					
<b>4. Evaluación final</b>					
¿La persona afectada manifestó sentirse segura y satisfecha con el proceso?		Sí	No	Parcialmente	Observaciones:
Fecha de cierre:					
<b>5. Firma de conformidad</b>					
Responsable del seguimiento:		(responsable o Comité de Igualdad)			

## Anexo 4. Cumplimiento normativo

Alineación del Protocolo para la Prevención, Atención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres en la industria de la Hospitalidad con las principales normas laborales y de igualdad, vigentes al año 2025 en México.

Apartado	Obligación de la Ley Federal del Trabajo (LFT)	Cumplimiento con la NOM-035-STPS-2018	Vinculación con la NOM-R-025-SCFI-2015	Relación con el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)
<b>Introducción</b>	Artículos 2 y 3 Bis. Principio de igualdad y vida libre de violencia.	Disposición 5.1. Promueve entornos organizacionales favorables	Criterio 1. Política de igualdad laboral y no discriminación.	Preámbulo. Obligación de promover ambientes laborales libres de acoso.
<b>I La violencia de género en el sector de la hospitalidad: diagnóstico</b>	Artículo 15 Bis. Prevención de riesgos laborales.	Disposición 5.5. Evaluación del entorno organizacional.	Criterio 5. Diagnóstico de igualdad laboral.	Artículo 8. Evaluación de riesgos derivados de violencia.
<b>II Objetivos</b>	Artículo 132, fracción XXXI. Obligación patronal de prevenir hostigamiento.	Disposición 5.4. Identificación de factores psicosociales.	Criterio 3. Política de prevención y atención de la violencia.	Artículo 4. Derecho a un trabajo libre de violencia y acoso.
<b>III Marco Jurídico</b>	Artículos 47 y 51. Causas de rescisión por actos de violencia.	Disposición 4. Referencia normativa.	Criterio 2. Marco jurídico de igualdad y no discriminación.	Artículo 10. Obligaciones de los Estados Miembros.
<b>IV Principios Rectores</b>	Artículos 3 y 133, fracción XIII. Prohibición de actos de acoso.	Disposición 5.6. Medidas de prevención.	Criterio 6. Sensibilización del personal.	Artículo 9. Adopción del enfoque de género e interseccionalidad.
<b>V Rutas de Atención</b>	Artículo 132, fracción XXXI, y 133, fracción XIII. Canales de denuncia y atención.	Disposición 5.7. Mecanismos de atención de quejas.	Criterio 9. Procedimiento interno de atención.	Artículo 10 y 11. Medidas de protección y reparación.
<b>VI Procedimiento de Actuación</b>	Artículos 132 y 133. Obligación patronal de aplicar medidas disciplinarias.	Disposición 5.8. Acciones correctivas.	Criterio 10. Debida diligencia y confidencialidad.	Artículos 4 y 6. Protección y reparación integral.
<b>VII Medidas de Prevención</b>	Artículo 132, fracción XXXI. Programas de capacitación.	Disposición 5.2. Medidas preventivas y capacitación.	Criterio 7. Capacitación en igualdad y derechos humanos.	Artículos 9 y 11. Prevención y sensibilización.
<b>VIII Evaluación y Seguimiento</b>	Artículos 132 y 518. Mejora continua y registros.	Disposición 5.9. Seguimiento y control de medidas.	Criterio 11. Evaluación y mejora continua.	Artículos 11 y 12. Monitoreo permanente.
<b>Formatos (anexos)</b>	Artículo 804. Registro documental.	Disposición 5.10. Documentación de acciones preventivas.	Criterio 12. Evidencia documental de aplicación.	Artículo 12. Registro y reporte de casos.



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

**SECRETARÍA DE  
LAS MUJERES**



**FUNDACIÓN  
BARRIO  
UNIDO, I.A.P.**

