

Política de prevención de riesgos psicosociales, violencia laboral, acoso y discriminación

Soluciones Migura · México y Venezuela · Versión 1.0 · Elaborada el 23 de septiembre de 2026
Incluye el protocolo para atender quejas y denuncias, y los anexos que exige la ley de cada país.

1. Nuestro compromiso

En Soluciones Migura queremos que cada persona trabaje en un lugar donde se le trate con respeto, donde la carga y el horario sean razonables, donde pueda decir lo que piensa sin miedo y donde nadie sufra violencia, acoso ni discriminación. Un buen trabajo técnico y un buen servicio al cliente dependen de ello.

Por eso la Dirección asume estos compromisos:

- **No toleramos la violencia laboral, el acoso ni la discriminación**, vengan de quien vengan: dirección, jefaturas, compañeros, clientes, proveedores o contratistas.
- **Prevenimos antes de corregir**: medimos los factores de riesgo psicosocial, cuidamos las cargas y las jornadas, y actuamos sobre lo que encontramos.
- **Atendemos cada queja** con un procedimiento justo, rápido y confidencial, que protege a quien denuncia, escucha a la persona señalada y no permite represalias.
- **Quien dirige personas da el ejemplo**. Es obligación de la Dirección, gerencias y jefaturas aplicar esta política y responder por ella en su equipo.
- **Construimos esta política con quienes trabajan aquí**, la revisamos cada año y la damos a conocer a todas las personas desde su primer día.

2. Objetivo

Prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, promover un entorno organizacional favorable, erradicar el acoso y el hostigamiento sexual y la discriminación, y establecer cómo se reciben, investigan y resuelven las quejas.

3. A quién aplica y dónde

- A **todas las personas que trabajan para Soluciones Migura** en México y en Venezuela, sin importar su puesto, contrato o antigüedad, incluidas la Dirección y las jefaturas. También protege a postulantes, pasantes y personas en formación.
- A **clientes, proveedores y contratistas** en su trato con nuestro personal: si alguno de ellos ejerce violencia o acoso, la empresa actúa para proteger a su gente.
- **En cualquier lugar donde se trabaje**: las oficinas, las instalaciones de los clientes donde prestamos servicio, los traslados, los viajes, los eventos de trabajo y el teletrabajo.

- **En las comunicaciones de trabajo:** correo, chat, videollamadas, redes sociales y cualquier medio digital.

4. Qué entendemos por

Término	Significado
Factores de riesgo psicosocial	Condiciones del trabajo que pueden provocar trastornos de ansiedad, del sueño o estrés grave: cargas excesivas, falta de control sobre el trabajo, jornadas que exceden la ley, interferencia entre trabajo y familia, liderazgo negativo, malas relaciones y violencia laboral. NOM-035-STPS-2018, numerales 4.7 y 7.2 · LOPCYMAT art. 56.4 y 70
Entorno organizacional favorable	Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia, la formación, la definición precisa de responsabilidades, la participación y la comunicación, la distribución adecuada de cargas con jornadas regulares y la evaluación y el reconocimiento del desempeño. NOM-035-STPS-2018, numeral 4.6
Violencia laboral	Actos de hostigamiento, acoso o malos tratos contra una persona que pueden dañar su integridad o su salud. Incluye el acoso psicológico (intimidación sistemática y persistente: descrédito, insultos, humillaciones, marginación, amenazas), el hostigamiento (ejercicio de poder en una relación de subordinación) y los malos tratos (insultos, burlas o ridiculizaciones repetidas). NOM-035-STPS-2018, numerales 4.12 y 7.2 g) · LGAMVLV art. 10 y 11
Acoso laboral	Hostigamiento o conducta abusiva, recurrente o continuada, ejercida por la empresa, sus representantes, un compañero o un grupo, que atenta contra la dignidad o la integridad de una persona, perturba su trabajo o degrada el ambiente laboral. Puede ser de un jefe hacia su equipo, entre compañeros o de un equipo hacia su jefe. LOTTIT art. 164 · Modelo de Protocolo STPS 2020, 3.5
Hostigamiento sexual	Ejercicio del poder en una relación de subordinación, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas relacionadas con la sexualidad, de connotación lasciva. LFT art. 3 Bis a) · LGAMVLV art. 13
Acoso sexual	Forma de violencia en la que, aun sin subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que deja a la víctima en indefensión y riesgo, en uno o varios eventos. En Venezuela incluye toda conducta no deseada de naturaleza sexual, aislada o repetida, y el acercamiento sexual no deseado prevaleciendo de una posición laboral. Esta política lo prohíbe entre cualquier persona, no solo de un superior hacia su equipo. LFT art. 3 Bis b) · LOTTIT art. 165 · LOPCYMAT art. 56.8 · Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, art. 19 num. 10
Discriminación	Toda distinción, exclusión o restricción, intencional o no, basada en origen étnico o nacional, color de piel, sexo, género, edad, discapacidad, condición social, económica o de salud física o mental, religión, apariencia, embarazo, preferencias sexuales, identidad de género, estado civil, responsabilidades familiares, opiniones, afiliación sindical o política, antecedentes penales o cualquier otro motivo. LFPED art. 1 fr. III · LFT art. 133 fr. I · LOTTIT art. 21

Represalia	Cualquier perjuicio contra quien presenta una queja de buena fe, atestigua o colabora en una investigación: despido, cambio de condiciones, evaluación injusta, aislamiento, amenazas. LOPCYMAT art. 53.14 y 120.17 · Convenio 190 OIT art. 10 b) iv)
------------	---

5. Conductas que no se aceptan

Sin que la lista sea cerrada:

- Gritar, insultar, humillar, ridiculizar o amenazar, en persona o por cualquier medio.
- Descalificar sistemáticamente el trabajo de alguien, aislarle, retirarle tareas sin razón o darle tareas imposibles o degradantes para desgastarle.
- Aplicar sanciones injustificadas o desproporcionadas, o criticar de forma sistemática e injustificada a una persona o su trabajo.
- Comentarios, bromas, gestos, mensajes, imágenes o contactos de naturaleza sexual no deseados; insinuaciones o propuestas; condicionar un beneficio laboral a un favor sexual.
- Difundir, sin consentimiento, información sobre la salud física o mental u otros datos sensibles de alguien.
- Tratar distinto a alguien en la contratación, el sueldo, la promoción o las condiciones por cualquiera de los motivos del apartado 4; pedir pruebas de embarazo; despedir o presionar por embarazo, estado civil o cuidado de hijos.
- Tomar represalias contra quien denuncia o atestigua.
- Tolerar cualquiera de estas conductas desde una posición de mando, o no actuar al conocerla.

6. Cómo prevenimos

6.1 Medir y actuar

- Identificamos y analizamos los factores de riesgo psicosocial, y cuando corresponde evaluamos el entorno organizacional, con los cuestionarios oficiales, **al menos cada dos años**, y ponemos los resultados a disposición de las personas. NOM-035-STPS-2018, numerales 5.2, 5.3, 7.8 y 7.9
- En Venezuela, los factores psicosociales forman parte de la identificación de procesos peligrosos del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, que se elabora con la participación de las personas y se somete al Comité de Seguridad y Salud Laboral. LOPCYMAT art. 56.7 y 61 · NT-04-2023
- Cuando los resultados lo piden, aplicamos un programa de intervención con áreas, acciones, fechas, responsable y evaluación posterior. NOM-035-STPS-2018, numerales 8.3 y 8.4

6.2 Cargas y jornadas

- Las jornadas se ajustan a la ley de cada país y se registran. Las horas extra son excepcionales, se autorizan y se pagan. LFT art. 59, 66 y 132 fr. XXXIV · LOTTTT
- Las cargas se reparten con criterio, se respetan las pausas y cada puesto tiene sus responsabilidades definidas por escrito.

- **Derecho a la desconexión:** fuera de la jornada, en vacaciones y en permisos nadie está obligado a contestar mensajes o llamadas de trabajo, salvo guardias pactadas y pagadas. Las jefaturas no deben esperar respuesta fuera de horario. LFT art. 330-E fr. VI · NOM-037-STPS-2023, numeral 4.11

6.3 Teletrabajo

Quien trabaja a distancia más del 40 % de su tiempo tiene los mismos derechos que el personal presencial: comunicación regular con su equipo para evitar el aislamiento, respeto de su privacidad, pausas, desconexión y un mecanismo para avisar de violencia familiar que pueda requerir volver temporal o permanentemente a la oficina. Esta política incorpora la política de teletrabajo que pide la NOM-037. LFT art. 330-A a 330-K · NOM-037-STPS-2023, numerales 5.2, 5.13 y 7.3

6.4 Formación y sensibilización

- Todas las personas reciben esta política al ingresar y una sesión de sensibilización sobre violencia laboral, acoso, hostigamiento sexual y discriminación, y sobre cómo denunciar.
- Dirección, gerencias y jefaturas reciben capacitación específica sobre cómo prevenir, detectar y atender estas situaciones. NOM-035-STPS-2018, numeral 8.2 a) 5) y g)
- Se capacita al personal para prevenir y eliminar las violencias contra las mujeres. LFT art. 16 (reforma DOF 15-01-2026)
- En Venezuela, la formación en seguridad y salud incluye las condiciones psicosociales y el estrés laboral, dentro de las 16 horas trimestrales por persona. LOPCYMAT art. 53.2 y 56.3 · NT-04-2023 art. 18

6.5 Apoyo, participación y reconocimiento

- Reuniones periódicas en cada equipo para tratar dudas, cargas y problemas de trabajo.
- Evaluación del desempeño al menos una vez al año, con criterios claros, y reconocimiento del buen trabajo.
- Apoyos ante emergencias familiares, definidos de común acuerdo con el personal. NOM-035-STPS-2018, numeral 8.2 e) 3)

7. Cómo presentar una queja o denuncia

Cualquier persona puede avisar de una conducta contraria a esta política, la haya vivido o la haya visto. Tiene tres vías, y puede usar la que prefiera:

1. **Canal de denuncias en línea**, disponible todos los días a cualquier hora en **evaluaciones.solucionesmigura.com/denuncia**. Puede hacerse **sin dar el nombre**. Al enviarla se recibe un folio y una clave para seguir el caso y conversar con quien lo atiende sin identificarse.
2. **Persona consejera:** una persona designada y capacitada que recibe la queja en persona, orienta y acompaña.
3. **En Venezuela, también los Delegados de Prevención**, que reciben denuncias sobre las condiciones de trabajo y guardan sigilo. LOPCYMAT art. 42 num. 2 y 45

Si la queja involucra a alguien de Recursos Humanos, se marca así en el canal y **solo la conoce la Dirección General**. Si involucra a un miembro del Comité de Atención y Seguimiento, esa persona se aparta del caso.

Usar estas vías **no quita el derecho a acudir a las autoridades**:

- **México**: Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET), Centros de Conciliación, tribunales laborales y, si hay delito, la Fiscalía. Los casos de acoso u hostigamiento sexual y de discriminación no necesitan pasar por la conciliación. LFT art. 685 Ter fr. I
- **Venezuela**: Inspectoría del Trabajo, INPSASEL y, en violencia contra la mujer, el Ministerio Público.

8. Principios del procedimiento

- **Confidencialidad**: solo conocen el caso quienes lo atienden. Queda prohibido difundir cualquier información que permita identificar a los participantes.
- **No revictimización**: a la persona afectada no se le pide contar los hechos más veces de las necesarias y nunca se le obliga a encarar a la persona señalada.
- **Debida diligencia**: cada queja se atiende en plazo, con seriedad y dejando constancia.
- **Derecho a ser oída** de la persona señalada: conoce los hechos que se le atribuyen y puede dar su versión y sus pruebas antes de cualquier decisión. LFT art. 423 fr. X · LOPCYMAT art. 53.15
- **Prohibición de represalias**: nadie puede ser perjudicado por presentar una queja de buena fe, atestiguar o colaborar. Una represalia es una falta grave en sí misma. LOPCYMAT art. 53.14
- **Buena fe**: una queja que no se comprueba no es una queja falsa. Solo se sanciona a quien, a sabiendas, acusa en falso para perjudicar a alguien.
- **Igualdad y perspectiva de género** en toda la atención.

Modelo de Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral en los centros de trabajo (STPS, 2020), 3.4 · Convenio 190 OIT art. 10

9. Cómo se atiende una queja y en qué plazos

Paso	Plazo	Qué pasa
Acuse de recibo	2 días hábiles	Se responde a quien denunció para confirmar que se recibió y explicarle cómo sigue.
Medidas de protección	3 días hábiles	Se decide si hacen falta medidas para proteger a la persona afectada mientras se investiga (apartado 10). Se decide aunque la respuesta sea «ninguna», y queda por escrito.
Investigación	Dentro de los 15 días hábiles desde la recepción	Entrevistas por separado, sin confrontar a las partes; testigos y pruebas; la persona señalada da su versión.
Prórroga	Una sola, de 5 días hábiles	Solo con motivo escrito y avisando a quien denunció de la nueva fecha.
Resolución	Al cerrar	Acta de cierre con los hechos, la decisión y las medidas. Quien denunció conoce el resultado; se cuida la privacidad de todos.
Seguimiento	90 días después del cierre	Se comprueba que no hubo represalias y que las medidas se cumplen.

Por qué estos plazos. La ley da un tiempo limitado para sancionar una falta: en México, un mes desde que la empresa la conoce (LFT art. 517 fr. I); en Venezuela, 30 días continuos desde que se conoció el hecho (LOTTT art. 82) y, con inamovilidad, 30 días desde la falta para pedir la autorización a la Inspectoría (art. 422). Los plazos de esta política están pensados para que el caso se resuelva dentro de ese tiempo, prórroga incluida. Siguen la práctica de otras legislaciones de la región (medidas de protección en 3 días hábiles en Chile, Ley 21.643, y en Perú, Ley 27942) y el modelo de la STPS (5 días hábiles para turnar el caso). Se cuentan en días hábiles del país de la persona.

10. Medidas de protección

Pueden dictarse en cualquier momento, incluso sin que la persona afectada las pida, sin prejuzgar el resultado y sin que perjudiquen a quien denunció:

- Separar espacios de trabajo, turnos o líneas de reporte.
- Cambiar de horario o permitir el trabajo a distancia.
- Que la persona señalada deje de dirigir o evaluar a la afectada mientras se investiga.
- Licencia con goce de sueldo mientras se investiga, cuando sea necesario.
- Atención médica o psicológica, canalizando al IMSS, al IVSS o a especialistas. NOM-035-STPS-2018, numerales 5.5 y 5.6

11. Consecuencias

Quien incurra en las conductas del apartado 5 recibirá la medida que corresponda a la gravedad de los hechos: llamada de atención, amonestación por escrito, acta administrativa, suspensión (en México, de hasta 8 días y conforme al Reglamento Interior de Trabajo) o la terminación de la relación laboral. Además se le podrán pedir cursos o cambios de conducta.

- **México:** el hostigamiento y el acoso sexual son causa de despido sin responsabilidad para la empresa; se notifica por escrito con los hechos y las fechas. LFT art. 47 fr. VIII · art. 423 fr. X y 424
- **Venezuela:** el acoso laboral o sexual es causa justificada de despido. LOTTTT art. 79 literal k

Si quien ejerce la violencia es un cliente, proveedor o contratista, la empresa lo comunica por escrito a su organización y puede retirar a su personal del lugar o del proyecto.

12. Responsables

Quién	Qué le toca
Dirección General	Aprueba y firma esta política, asigna los recursos, conoce las quejas que involucran a Recursos Humanos y responde por su cumplimiento.
Comité de Atención y Seguimiento	Recibe los casos, dicta medidas de protección, investiga, resuelve y da seguimiento. Se integra por una persona coordinadora, una secretaria y tres representantes de distintas áreas, designadas en conjunto por la empresa y el personal, con al menos un 40 % de personas de cada sexo, capacitadas en igualdad y perspectiva de género. Modelo de Protocolo STPS 2020, 3.7
Persona consejera	Primer contacto: recibe, orienta y acompaña, y turna el caso al Comité en un máximo de 5 días hábiles. Firma una carta de confidencialidad.
Recursos Humanos	Administra el canal, aplica los cuestionarios, lleva los registros, difunde la política y organiza la capacitación.
Gerencias y jefaturas	Aplican la política en su equipo, dan el ejemplo, cuidan cargas y jornadas y actúan en cuanto conocen una situación. No actuar también es una falta.
En Venezuela: Comité de Seguridad y Salud Laboral y Delegados de Prevención	Participan en la elaboración de esta política y del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, reciben denuncias y vigilan su cumplimiento. LOPCYMAT art. 41 a 47
Todas las personas	Se abstienen de estas conductas, tratan a los demás con respeto y denuncian lo que vean por las vías de esta política. NOM-035-STPS-2018, numerales 6.2 y 6.4

13. Datos personales y registros

- Las quejas, las investigaciones y las respuestas a los cuestionarios contienen datos personales sensibles. Se usan solo para atender el caso, prevenir riesgos y cumplir la ley, y solo acceden a ellos quienes los necesitan. Los resultados de los cuestionarios se presentan agregados, nunca individuales, salvo para canalizar a una persona a atención.
- El canal en línea no guarda, junto a una denuncia anónima, el nombre, la cuenta, la dirección IP ni el navegador de quien la envía.
- Cada acceso a una denuncia queda registrado.
- Los registros se conservan al menos un año y mientras sean necesarios para el caso o para una posible reclamación; después se suprimen. NOM-035-STPS-2018, numeral 10.4
- Toda persona puede pedir acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre sus datos escribiendo a Recursos Humanos. México: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (DOF 20-03-2025), art. 8, 12 y 15 · Venezuela: Constitución art. 28 y 60, LOPCYMAT art. 53.11 y 56.10

14. Difusión y revisión

- Esta política se entrega a cada persona al ingresar, se publica en Mi espacio con acuse de lectura, se exhibe en carteles en las oficinas y se envía por correo a quien trabaja a distancia.
- Se revisa **cada año**, cuando cambie la ley o después de un caso que muestre que hace falta. NT-04-2023 art. 15
- Cualquier persona puede proponer mejoras a Recursos Humanos o a los Delegados de Prevención.

Anexo A · Marco legal de México

- **NOM-035-STPS-2018** (DOF 23-10-2018), numerales 5.1 (política), 5.7 (difusión), 8.1 b) (mecanismo de quejas seguro y confidencial) y Guía de referencia IV. Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, art. 43 y 55.
- **Ley Federal del Trabajo**: art. 2, 3 y 56 (entorno libre de violencias y discriminación), 3 Bis (hostigamiento y acoso sexual), 16 (capacitación para prevenir violencias contra las mujeres), 47 fr. VIII, 51 fr. II y IX, 132 fr. VI, XVIII y **XXXI (protocolo contra la discriminación por género, la violencia y el acoso u hostigamiento sexual, implementado en acuerdo con los trabajadores)**, 133 fr. I, XII, XIII, XIV y XV, 330-A a 330-K (teletrabajo), 423 y 424 (Reglamento Interior), 517 y 994.
- **NOM-037-STPS-2023** (teletrabajo), numerales 4.11, 5.2, 5.13 y 7.3.
- **Convenio 190 de la OIT** sobre la violencia y el acoso, en vigor para México desde el 6 de julio de 2023 (DOF 19-06-2023).
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, art. 1 y 9. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias, art. 10, 11 y 13.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (DOF 20-03-2025).

Para cumplir el art. 132 fr. XXXI, esta política y su protocolo se acuerdan con el personal: se levanta un acta firmada por la empresa y por las personas designadas por los trabajadores (o por la Comisión de Seguridad e Higiene) en la que conste su participación y conformidad.

Anexo B · Marco legal de Venezuela

- **LOPCYMAT** (G.O. 38.236, 26-07-2005): art. 53 (derechos, entre ellos denunciar y recibir respuesta, la confidencialidad de los datos de salud y la protección contra represalias), **56 num. 5** (abstenerse de toda conducta ofensiva o intimidatoria y prevenir el acoso), **56 num. 8** (medidas para evitar el acoso sexual y **una política destinada a erradicarlo**), 56 num. 7 y 14 (políticas elaboradas con los trabajadores y documentadas), 61 (política y Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobados por el INPSASEL), 41 a 47 (Delegados de Prevención y Comité de Seguridad y Salud Laboral).
- Reglamento Parcial de la LOPCYMAT (2007), art. 80 a 82. **Norma Técnica NT-04-2023** (Resolución 648), que sustituye a la NT-01-2008: la política va por escrito, con fecha y firma o endoso del patrono y de los Delegados de Prevención, se difunde con fácil acceso y se revisa cada año (art. 15); 16 horas trimestrales de formación (art. 18).
- **LOTTT** (2012): art. 21 (no discriminación), **164 y 165** (prohibición del acoso laboral y sexual), **166** (obligación de prevenir, investigar, sancionar y apoyar las denuncias), 79 lit. k y 80 lit. h, 82, 422 y 528.
- Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (reforma G.O. 6.667 Ext., 16-12-2021), art. 19 num. 2, 10 y 11, y **art. 78** (sanción a la autoridad jerárquica que, sabiendo de un acoso sexual, no actúe).
- Constitución, art. 21, 28, 60 y 87.

Para cumplir la LOPCYMAT y la NT-04-2023, en Venezuela esta política se integra a la Política y al Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo: la elabora el Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo con participación del personal, la consulta el Comité de Seguridad y Salud Laboral, la firman el patrono y los Delegados de Prevención y se presenta al INPSASEL para su aprobación y registro.

Anexo C • Aprobación

Esta política entra en vigor en la fecha de su firma por la Dirección General y, en cada país, una vez cumplido lo que se indica en los anexos A y B.

Dirección General
Nombre, firma y fecha

Recursos Humanos
Nombre, firma y fecha

Por las personas trabajadoras en México
Nombre, firma y fecha

Delegados de Prevención en Venezuela
Nombre, firma y fecha

Elaborada el 23 de septiembre de 2026 a partir de los textos vigentes de las normas citadas (LFT con reformas al DOF 14-05-2026; NOM-035-STPS-2018 confirmada en su revisión quinquenal de 2024; LOPCYMAT, LOTTTT, NT-04-2023 y Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres en sus textos publicados). Antes de firmarla conviene que la revise un abogado laboral de cada país, sobre todo el cálculo de multas, que en Venezuela depende de unidades de cuenta que cambian.