



---

# POLITICA

---

PLT\_RH\_06\_PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL  
ACOSO\_V1

## INFORMACIÓN PRIVADA Y CONFIDENCIAL

Este documento contiene información privada y confidencial. No está permitida la reproducción, publicación o copia total o parcial de esta información sin la previa autorización escrita. Por otro lado, la transferencia autorizada de este documento constituye un préstamo con objetivo(s) limitado(s).

Este documento, al igual que su contenido, metodología, imágenes y logo utilizados, es propiedad total e integra de Tienda Mercadazo.

## CONTENIDO

GENERALES DEL DOCUMENTO .....	4
LINEAMIENTOS.....	7
1. GENERALES .....	7
2. DE CUMPLIMIENTO.....	7
3. DE LAS RESPONSABILIDADES .....	7
4. DE LOS COMPROMISOS DE LA ORGANIZACIÓN .....	12
5. COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO .....	13

## GENERALES DEL DOCUMENTO

**Título del documento:** PLT\_RH\_06\_PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO\_V1

Macroproceso: Recursos Humanos y Cultura Organizacional

**Identificación:** Proceso: Prevención y Atención del Acoso


Subproceso: Identificación, atención y seguimiento de conductas de acoso laboral y sexual

**Objetivo:** Establecer los lineamientos, mecanismos de prevención, atención y sanción para garantizar a todos los colaboradores de Tienda Mercadazo y Grupo DAO un entorno laboral libre de acoso laboral y acoso sexual, en cumplimiento con la Ley Federal del Trabajo (LFT), la NOM-035-STPS-2018 y demás legislación aplicable.




**Alcance:** Aplica a todos los colaboradores, directivos, contratistas y terceros que presten servicios en nombre de Tienda Mercadazo y Grupo DAO, en todas sus operaciones, sin distinción de nivel jerárquico, modalidad contractual o género.

**Validez:** A partir de mayo 2026

**Versión:** Versión 1 – mayo 2026

**Formatos:**  NA

**Anexos:**  NA

**Documentos relacionados:**  Código de Ética y Conducta  
 Reglamento Interior de Trabajo  
 NOM-035-STPS-2018

**Definiciones:** **Acoso laboral:** Conducta reiterada de hostigamiento, persecución, maltrato psicológico o degradación ejercida por una persona sobre otra en el ámbito laboral, que daña su dignidad, integridad o condiciones de trabajo. Incluye actos de intimidación, humillación, exclusión injustificada o abuso de autoridad.

**Acoso sexual:** Conducta de naturaleza sexual no deseada –física, verbal o no verbal– que afecta la dignidad de la persona o crea un entorno laboral hostil, degradante, intimidatorio u ofensivo. Incluye insinuaciones, comentarios, contacto físico no consentido o condicionamiento de beneficios laborales a favores sexuales.

---

**Hostigamiento sexual:** Forma de acoso sexual en la que existe una relación de subordinación entre el agresor y la víctima. Tipificado en el artículo 259 Bis del Código Penal Federal.

**Represalia:** Acción u omisión en perjuicio de una persona como consecuencia de haber presentado una queja o participado en una investigación de acoso. Tienda Mercadazo prohíbe cualquier forma de represalia.

**Entorno laboral hostil:** Ambiente de trabajo en el que las conductas de acoso generan un clima de intimidación, humillación o incomodidad que interfiere con el desempeño y bienestar del colaborador.

**Persona denunciante:** Colaborador, proveedor o tercero que reporta una conducta de acoso o es testigo de la misma.

**Persona denunciada:** Persona a quien se le atribuye una conducta de acoso y sobre quien recae la investigación interna.

**Investigación interna:** Proceso formal, confidencial e imparcial llevado a cabo por Recursos Humanos y Control Interno para analizar los hechos denunciados, recopilar evidencias y emitir una resolución.

**NOM-035-STPS-2018:** Norma Oficial Mexicana que establece los elementos para identificar, analizar y prevenir factores de riesgo psicosocial en el trabajo, incluyendo el acoso y la violencia laboral.

**Comité de Atención:** Órgano interno integrado por Recursos Humanos, Control Interno y la Dirección General, responsable de recibir quejas, conducir investigaciones y emitir resoluciones en materia de acoso.

**Confidencialidad:** Principio que garantiza que la identidad de la persona denunciante y los detalles de la investigación se mantendrán reservados, salvo obligación legal en contrario a efectos adversos en las personas o comunidades

**Ciberacoso:** Acoso o intimidación cometido a través de medios digitales o tecnológicos, incluyendo: envío de mensajes con insultos, amenazas o contenido sexual no deseado; difusión de imágenes o videos íntimos sin consentimiento; suplantación de identidad; publicación de información vergonzosa o falsa sobre la persona; y registro a servicios sin consentimiento.

**Discriminación:** Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, tenga por objeto obstaculizar o anular el reconocimiento de los derechos humanos de una persona, cuando se base en: género, edad, orientación sexual, identidad de género, origen étnico, religión, discapacidad, condición de salud, estado civil, apariencia física o cualquier otra condición protegida por la ley.

**Víctima:** Persona que ha sido afectada directa o indirectamente por un acto de violencia laboral, acoso o discriminación en el ámbito del trabajo.

---

---

**Persona orientadora:** Colaborador designado por Recursos Humanos que brinda información, orientación y acompañamiento a la presunta víctima durante el proceso de denuncia e investigación. Actúa como primer contacto y no tiene facultades resolutorias.

**Perspectiva de género:** Visión que reconoce la desigualdad estructural entre géneros y que busca eliminar las causas de opresión basadas en el género. La aplicación de esta política debe realizarse incorporando este enfoque para identificar y atender de manera diferenciada las situaciones que afectan desproporcionadamente a mujeres y poblaciones vulnerables.

**No revictimización:** Principio que obliga a evitar exponer innecesariamente a la presunta víctima a repetir los hechos en múltiples instancias o ser objeto de acciones que incrementen el daño ya sufrido. Ningún proceso interno o sanción debe tener como efecto agravar la situación de la víctima.

**Presunción de inocencia:** Principio procesal de la persona denunciada a ser tratada como no responsable hasta que la investigación interna concluya con una resolución fundamentada. Ningún colaborador será sancionado ni señalado públicamente durante el proceso de investigación.

---

CONTROL DE AUTORIZACIONES		
Elaborado por:	Alondra Gallegos	Control Interno
Revisado por:	Ximena Luna	Recursos Humanos
Aprobado por:	Tania Cruz	Dirección de Finanzas

**1. GENERALES**

- El presente documento debe ser revisado y aprobado anualmente por la Dirección General a partir de su fecha de vigencia. El área de Recursos Humanos, en conjunto con Control Interno, será responsable de coordinar su actualización, integrar los indicadores de desempeño correspondientes y garantizar su difusión a todos los colaboradores y terceros sujetos a su cumplimiento.
- De igual forma, tendrá la obligación de gestionar la integración de Mercadazo y sus empresas en iniciativas y estándares internacionales que promuevan la gestión sostenible, garantizando la alineación con las mejores prácticas y compromisos globales en la materia.
- Tienda Mercadazo y Grupo DAO en materia de sostenibilidad se comprometen a mantener el apego a los siguientes lineamientos:

**2. DE CUMPLIMIENTO**

- Cumplimiento con la Ley Federal del Trabajo (artículos 3-Bis y 51 fracción II), la NOM-035-STPS-2018, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, el Código Penal Federal (artículo 259 Bis), y la legislación aplicable.

**3. DE LAS RESPONSABILIDADES**

- El área de Recursos Humanos será responsable de implementar la presente política, generar los formatos de medición y reporte. Verificar el cumplimiento interno y con proveedores externos y comunicar los avances, logros y presentar propuestas de mejora continua a la Dirección General.
- La Dirección General aprobará los recursos necesarios para la implementación del programa, avalar las resoluciones del Comité de Atención en casos graves y garantizar el tono ético desde la alta dirección. El área Legal incluirá cláusulas de cumplimiento de esta política en los contratos con terceros y brindará acompañamiento legal cuando los hechos puedan constituir un delito.
- Cada Dirección de la organización deberá:
  - a) Promover la sostenibilidad en el ámbito de sus funciones, asegurando la incorporación y aplicación de las mejores prácticas recomendadas por el área de Recursos Humanos. Asimismo, será responsable de establecer compromisos a mediano y largo plazo, en concordancia con la estrategia institucional de sostenibilidad.
  - b) Reportar al área de Recursos Humanos o a través del Portal de Quejas y Denuncias cualquier conducta que pueda constituir acoso o violencia laboral, sin importar quién la cometa o contra quién vaya dirigida. El conocimiento de una conducta de acoso sin reportarla podrá considerarse un acto de colusión, sujeto a las mismas sanciones aplicables al agresor.
  - c) De igual manera, será obligación de cada Dirección promover, proteger y garantizar el respeto a los derechos humanos, fomentando entre sus colaboradores la observancia y cumplimiento del Código de Ética y Conducta y Reglamento Interior de Trabajo.

## PRINCIPIOS RECTORES

- Tienda Mercadazo se compromete a garantizar un entorno laboral seguro, respetuoso y libre de violencia en todas sus operaciones. Los siguientes principios rigen la interpretación y aplicación de esta política:
  - a) **Dignidad y defensa de la persona:** toda persona tiene derecho a ser protegida contra actos que afecten su dignidad
  - b) **Ambiente saludable:** toda persona tiene derecho a ejercer sus actividades en un ambiente que preserve su salud física y mental
  - c) **Igualdad de oportunidades:** toda persona debe ser tratada con respeto e igualdad en el acceso a recursos, empleo y desarrollo profesional.
  - d) **Confidencialidad:** los procedimientos preservarán la identidad de las partes involucradas, prohibiéndose difundir información que las haga identificables
  - e) **No revictimización:** se evitará exponer a la presunta víctima a repetir innecesariamente los hechos
  - f) **Presunción de inocencia:** la persona denunciada no será tratada como culpable hasta que la investigación concluya con una resolución fundada, motivada y que esté estrictamente apegada a él o los supuestos normativos.
  - g) **Perspectiva de género:** la aplicación de esta política incorporará el enfoque de género para atender situaciones que afectan desproporcionadamente a mujeres y poblaciones vulnerables.
  - h) **Cero tolerancia:** La organización reprueba profundamente cualquier conducta de acoso o violencia laboral, independientemente del nivel jerárquico o la antigüedad de quien la cometa.
  
- La organización **garantizará programas anuales de capacitación y visibilidad en materia de prevención del acoso, violencia laboral y discriminación** para todos los colaboradores, al menos una vez al año, como parte del plan de formación anual de Recursos Humanos.

## CONDUCTAS PROHIBIDAS

- **Se consideran conductas de acoso laboral (mobbing), entre otras:**
  - a) Asignar tareas con plazos imposibles de cumplir o sobrecarga selectiva de trabajo.
  - b) Tratar a la persona de manera diferente o discriminatoria con vistas a estigmatizarla o excluirla.
  - c) Ignorar, aislar o hacer el vacío a la persona ante sus compañeros.
  - d) Monitorear malintencionadamente el trabajo para encontrar faltas o formas de acusarla.
  - e) Difundir rumores o calumnias sobre la persona.
  - f) Humillarla, despreciarla o menospreciarla en público.
  - g) Amenazar con instrumentos disciplinarios de forma injustificada.

- h) Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las conductas anteriores.
  - i) Ejecutar cualesquiera de las conductas antes referidas a través de interpósita persona, entendiéndose por esta cualquier tercero que actúe por instrucción, inducción, coacción o connivencia de la persona agresora.
- **Se consideran conductas de acoso sexual (hostigamiento sexual cuando hay subordinación):**
- a) Comentarios, piropos, insinuaciones, chistes o preguntas de contenido sexual no deseados.
  - b) Exhibición de material de contenido sexual.
  - c) Acercamientos físicos no deseados, tocamientos, pellizcos o roces.
  - d) Condicionamiento de beneficios laborales (*ascensos, evaluaciones, prestaciones*) a favores de naturaleza sexual.
  - e) Envío de mensajes, imágenes o videos de contenido sexual o alusivos al mismo sin consentimiento.
  - f) Amenazas de represalia por no aceptar invitaciones de carácter sexual.
- Las conductas prohibidas aplican en el lugar de trabajo, en actividades fuera de las instalaciones relacionadas con el trabajo, en comunicaciones digitales (*correo, WhatsApp, redes sociales*) y en cualquier evento corporativo.
- Tienda Mercadazo condena toda forma de trabajo forzado, trabajo infantil y trata de personas. La empresa se abstendrá de establecer o continuar relaciones comerciales con cualquier proveedor, socio o tercero que incurra directa o indirectamente en dichas prácticas, y reportará a las autoridades competentes cualquier caso del que tenga conocimiento

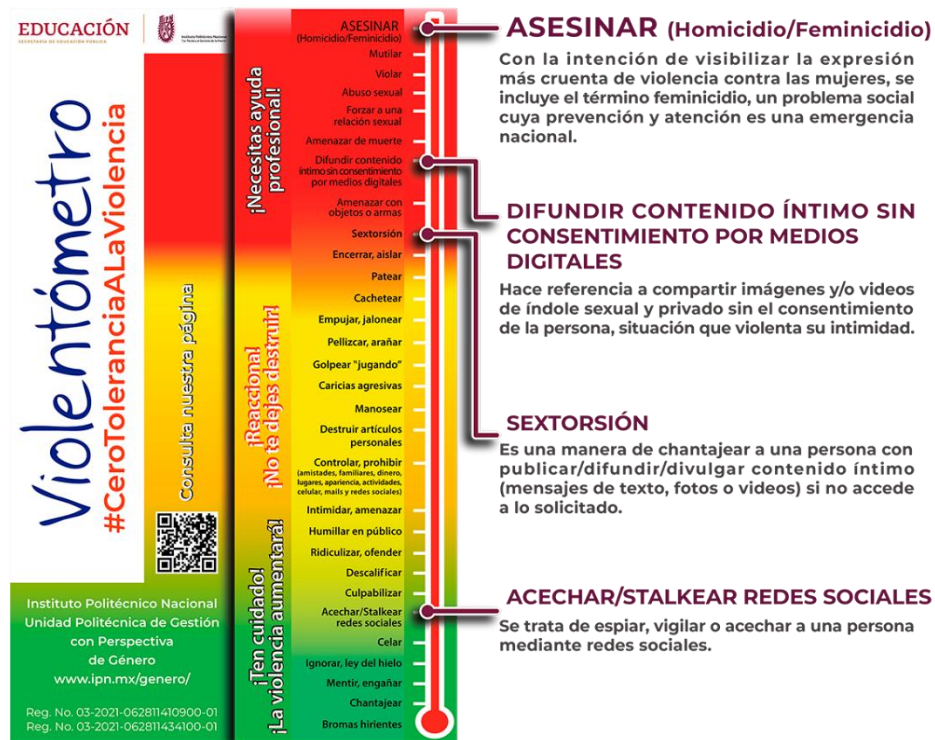
## PORTAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS

- Tienda Mercadazo pone a disposición de todos los colaboradores, proveedores y cualquier tercero el Portal de Quejas y Denuncias, a través del cual cualquier persona podrá presentar una queja de manera anónima o con su nombre. El portal opera de forma independiente y garantiza la confidencialidad en todo momento. Las denuncias anónimas tienen el mismo tratamiento e importancia que las denuncias identificadas y no podrán ser desestimadas por su anonimato
- Adicionalmente al portal, las denuncias podrán presentarse directamente ante la Persona Orientadora designada, ante Recursos Humanos o, cuando el caso involucre a una persona de Recursos Humanos, directamente ante Control Interno o la Dirección General. A cada denuncia se le asignará un número de folio y se clasificará por relevancia (*alta, media o baja*) para priorizar su atención. Nadie será despedido, degradado, acosado ni discriminado por denunciar de buena fe.
- Toda queja recibida será registrada en el sistema, asignada a un folio, investigada con imparcialidad y resueltas como sigue:
  - a) **Actos ubicados hasta el decimotercer eslabón del Violentómetro:** la denuncia deberá resolverse en un plazo máximo de **quince días hábiles**. Recursos Humanos brindará acompañamiento a la persona denunciante a partir del día siguiente a aquel en que haya sido notificada del caso.

- b) **Actos ubicados entre el decimocuarto y el vigésimo eslabón del Violentómetro:** la denuncia deberá resolverse en un plazo máximo de **diez días hábiles**. Recursos Humanos brindará acompañamiento a la persona denunciante a partir del día siguiente a aquel en que haya sido notificada del caso.
- c) **Actos ubicados a partir del vigésimo primer eslabón del Violentómetro en adelante:** se consideran casos graves. La resolución deberá emitirse en un plazo **máximo de cinco días hábiles**. Tienda Mercadazo dará vista al Ministerio Público tan pronto como los hechos sean de su conocimiento, independientemente del proceso de investigación interna en curso.

En todo momento, se sostendrá la dignidad y se protegerá la confidencialidad de las partes.

Para efectos de la aplicación de los incisos anteriores, se reproduce a continuación el Violentómetro como herramienta de referencia. Esta escala fue desarrollada por el Instituto Politécnico Nacional (IPN) y permite identificar el nivel de gravedad de las conductas de violencia en el ámbito laboral, ordenadas de menor a mayor intensidad:



Fuente: Instituto Politécnico Nacional (IPN). El uso de esta imagen tiene fines exclusivamente informativos y de referencia interna

## PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

- Al recibir una queja, el Comité de Atención activará el procedimiento de investigación:
  - a) Asignación de folio y clasificación por gravedad.
  - b) Designación del órgano investigador: Recursos Humanos en casos generales; Control Interno cuando el posible agresor sea de Recursos Humanos.
  - c) Segregación inmediata entre la presunta víctima y el presunto agresor.
  - d) Entrevista por separado a la presunta víctima, a la persona denunciada y a los testigos.
  - e) Recopilación de evidencias documentales, digitales o testimoniales e investigación exhaustiva con información de Grupo Mercadazo.
  - f) Elaboración del informe de investigación con conclusiones fundadas.
  - g) Emisión de resolución por el Comité.
- Durante toda la investigación se aplicarán los principios de confidencialidad, no revictimización, presunción de inocencia y perspectiva de género. La identidad de la persona denunciante se mantendrá reservada. Ninguna de las partes podrá ser presionada o intimidada, asegurando la trazabilidad documental y el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.
- Si la investigación confirma la existencia de acoso, el Comité emitirá una resolución proporcional a la gravedad: amonestación escrita con capacitación obligatoria, suspensión temporal o reasignación de funciones, o rescisión inmediata de la relación laboral sin responsabilidad para la empresa. La resolución es definitiva e inatacable en la vía interna, sin perjuicio del derecho de las partes a acudir a instancias externas (PROFEDET, IMSS, Fiscalía).

## SANCIONES Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN

- Las sanciones serán proporcionales a la gravedad de la conducta. Todo Sujeto Obligado que tenga conocimiento de un acto de violencia laboral y no lo reporte podrá ser considerado cómplice, siendo sujeto a las mismas consecuencias que el agresor.
- Las conductas más graves podrán derivar en responsabilidad penal conforme al artículo 259 Bis del CPF (hostigamiento sexual), además de las acciones civiles y laborales procedentes. Tienda Mercadazo se reserva el derecho de iniciar proceso judicial ante incumplimientos graves a esta política.
- Tienda Mercadazo adoptará medidas de contención y protección inmediata para la presunta víctima cuando los hechos lo ameriten, previo a la resolución definitiva:
  - a) Medidas de contención: apoyo psicológico, acciones de sensibilización al área involucrada.
  - b) Medidas de protección: cambio temporal de área o de horario de la presunta víctima o del presunto agresor, autorización para trabajo remoto, suspensión precautoria con goce de sueldo de la persona denunciada durante la investigación y vista a las autoridades competentes. Estas medidas no implican prejuzgar sobre los hechos.

#### 4. DE LOS COMPROMISOS DE LA ORGANIZACIÓN

- Tienda Mercadazo es responsable y comprometida con promover, proteger y garantizar un entorno laboral digno y libre de violencia en todas sus operaciones, alineándose con la legislación laboral vigente en México.

#### CULTURA DE RESPETO

- Tienda Mercadazo promueve activamente una cultura organizacional basada en el respeto a la dignidad de las personas, la igualdad de trato y la no discriminación asegurando que todas las decisiones estén alineadas con el Código de Ética y Conducta; Reglamento Interior de Trabajo; NOM-035-STPS-2018.
- La organización mantendrá mecanismos de denuncia confidenciales y accesibles, a través de los cuales cualquier colaborador pueda reportar conductas de acoso sin temor a represalias.

#### RESPONSABILIDADES INDIVIDUALES

- Será responsabilidad de todo colaborador tratar con respeto y dignidad a sus compañeros, superiores, subordinados y cualquier persona con quien interactúe en el desempeño de sus funciones.
- Se adopta una política de cero tolerancia frente al acoso laboral y sexual. Cualquier persona que tenga conocimiento de una conducta de acoso tiene la obligación de reportarla
- Los directivos y mandos medios tienen una responsabilidad reforzada: deben prevenir el acoso en sus equipos, actuar de inmediato ante cualquier conducta sospechosa y nunca minimizar, ignorar o encubrir denuncias.

#### NO DISCRIMINACIÓN Y ENTORNO LABORAL SEGURO

- Tienda Mercadazo garantiza un entorno libre de discriminación y acoso, asegurando igualdad de oportunidades en el acceso al empleo, desarrollo profesional, promociones, compensaciones y condiciones laborales.
- Se prohíbe estrictamente cualquier acto de discriminación, acoso o violencia basado en género, edad, orientación sexual, identidad o expresión de género, estado civil, condición social, religión, etnia, discapacidad, condición de salud o cualquier otra condición protegida por la ley.
- Será obligación de todos los colaboradores mantener un trato respetuoso y digno, evitando conductas, comentarios, gestos o actitudes que puedan generar un ambiente hostil, humillante, intimidatorio o degradante.

#### EMPLEO DIGNO

- La organización garantiza el respeto a los derechos laborales fundamentales, asegurando condiciones de trabajo dignas, seguras y en cumplimiento con la legislación laboral vigente.
- Se prohíbe utilizar el poder o la jerarquía para condicionar el empleo, los ascensos, las evaluaciones o cualquier otro beneficio laboral a conductas de naturaleza sexual o a la aceptación de acoso.

- La organización garantizará que los procesos de selección, evaluación del desempeño, promoción y desvinculación estén libres de sesgos y represalias relacionadas con quejas de acoso.
- Las Direcciones deberán garantizar que sus equipos conozcan esta política, cuenten con acceso al canal de denuncia y tengan la confianza para reportar cualquier conducta sin temor a consecuencias.

#### **SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA**

- La organización reconoce el derecho de todas las personas a disfrutar de un medio ambiente limpio, sano y equilibrado, por lo tanto, promueve el cuidado al medio ambiente dentro de sus instalaciones y con sus grupos de interés mediante la gestión realizada por Recursos Humanos.

#### **5. COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO**

- Esta política entrará en vigor a partir de su fecha de aprobación y tendrá una vigencia indefinida, sujeta a revisión anual. El área de Recursos Humanos, en coordinación con Control Interno, será responsable de coordinar su actualización, garantizando la integración de cambios normativos y de mejoras derivadas del seguimiento de casos.
- Todos los colaboradores, directivos, contratistas y socios estratégicos de Tienda Mercadazo y Grupo DAO estarán obligados a cumplir los lineamientos aquí establecidos. El incumplimiento podrá derivar en sanciones laborales, contractuales o penales, según la gravedad de la conducta.