

## I.- Datos Generales

<b>Código</b>	<b>Título</b>
EC1813	Atención de primer contacto a quejas y denuncias en materia de violencia laboral en organizaciones.

### **Propósito del Estándar de Competencia**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas encargadas de atender a personas que interponen una queja/denuncia expresamente en materia de violencia laboral en los centros de trabajo, brindando orientación y seguimiento/acompañamiento a esta.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

### **Descripción general del Estándar de Competencia**

Este Estándar de Competencia establece las funciones que realiza una persona en la atención de quejas y denuncias con respecto a la violencia laboral en las organizaciones, las cuales van desde recibir la queja de una persona a la que se le vulnera su derecho laboral/humano, posteriormente realiza la recopilación de evidencias para emitir una recomendación al agravado y la manera en que se podría sancionar de acuerdo a la normatividad laboral vigente.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

### **Nivel en el Sistema Nacional de Competencias:** Cuatro.

Desempeña diversas actividades tanto programadas, poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos, recibe lineamientos generales de un superior, requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados, es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.

### **Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló**

de Desarrollo económico, ciencia y tecnología del Estado de Aguascalientes.

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:**

22 de mayo de 2026

**Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:**

**Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:**

3 años

**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**

3 años

### **Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)**

### **Grupo unitario**

2111 Administradores y profesionistas en recursos humanos y sistemas de gestión.

2143 Profesionistas en trabajo social.

### **Ocupaciones asociadas**

- Asesor administrativo.
- Especialista en calidad administrativa.
- Profesionista en reclutamiento y/o selección de personal.
- Asesor de víctimas de agresión sexual.
- Consejero profesional en adicciones.
- Trabajador social.

### **Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC**

N/A

### **Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)**

#### **Sector:**

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

#### **Subsector:**

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

#### **Rama:**

5411 Servicios legales.

#### **Subrama:**

54119 Servicios de apoyo para efectuar trámites legales.

#### **Clase:**

541190 Servicios de apoyo para efectuar trámites legales.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

### **Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia**

- HR WISE S.A. de C.V.
- Instituto de Investigaciones “Doctor José María Luis Mora”.
- Profesionales de la Psicología de Aguascalientes, A.C.
- Worldwide Education Experiences, S.C. (Knowee).

### **Aspectos relevantes de la evaluación**

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en escenarios simulados por lo que el prestador de servicios deberá contar y proveer todo lo indicado como los materiales, insumos, e infraestructura en el rubro de “Apoyos/Requerimientos” de este EC.

- Apoyos/Requerimientos:
- El EC se puede evaluar en dos modalidades digital y presencial. Siempre cubriendo los requisitos y condiciones establecidas por el CONOCER para llevar a cabo estos procesos conforme a sus lineamientos.
  - Personal:
    - 1 persona que asume el rol de persona quejosa/denunciante.
    - 1 persona que asume el rol de denunciado.
    - (puede ser la misma persona en diferente rol de acuerdo con el “caso” que le corresponda).
  - Lugar:
    - 1 espacio áulico u oficina.
  - Equipo:
    - 1 equipo de cómputo estacionario o equipo de cómputo portátil o tableta, que contenga software que permita generar documentos.
    - 1 impresora.
  - Mobiliario:
    - 1 escritorio o mesa de trabajo.
    - 3 sillas o sillones.
  - Formatos:
    - De la queja/denuncia.
    - De entrevista a la persona denunciada.
    - De la recomendación elaborada por la persona que atendió la queja/denuncia.
    - Anexo 3A. Caso de queja/denuncia 1.
    - Anexo 3B. Caso de queja/denuncia 2.
    - Anexo 3C. Caso de queja/denuncia 3.
    - Reglamento interno de la organización (ejemplo genérico para simulación)
  - Material de oficina:
    - 20 hojas blancas.
    - 1 lápiz.
    - 1 bolígrafo.

#### **Duración estimada de la evaluación**

- 1 hora 30 minutos en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 2 horas 30 minutos.

#### **Referencias de Información**

- Alles, M. A. (2017). *Elija al mejor: La entrevista en selección de personal* (Nueva edición). Ediciones Granica.
- Colegio de Psicólogos de la Ciudad de Buenos Aires. (s.f.). Manual sobre violencia laboral: Guía para la intervención profesional desde la psicología. <https://www.psicologosgca.org.ar/wp-content/uploads/Manual-sobre-Violencia-Laboral.pdf>
- Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición. (2021). Guía de entrevista individual a víctimas, familiares y testigos. <https://www.comisiondelaverdad.co/themes/custom/cevtheme/como-lo-hicimos/caja-de->

- herramientas/Documentos/toma-de-entrevistas-de-la-comision-de-la-verdad/guia-entrevista-individual-victimas-familiares-y-testigos.pdf.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 1, 4, 5, 14, 16, 17, 123 y 133.
  - Everly, G. S., Jr., McCabe, O. L., Semon, N. L., Thompson, C. B., & Links, J. M. (2014). *The development of a model of psychological first aid for non-mental health trained public health personnel: The Johns Hopkins RAPID-PFA*. *Journal of Public Health Management and Practice*, 20(Suppl 5), S24–S29.  
<https://doi.org/10.1097/PHH.000000000000065journals.lww.com+4journals.lww.com+4journals.lww.com+4>
  - Ley Federal del Trabajo (LFT), Artículo 3 Bis, artículo 132, artículo 133, artículo 51, fracción II, artículo 47, fracción VIII. Vigente.
  - Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, DOF 16-12-2024, Artículos 6, 7, 10, 13, 16, 18, 20 y 20bis. En línea,  
[https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGA\\_MVLV.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGA_MVLV.pdf)
  - Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Identificación, análisis y prevención. Publicada en el D.O.F. 23 de octubre de 2018. Vigente.
  - Organización Internacional del Trabajo, OIT. Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019.
  - Organización Mundial de la Salud, OMS. *War Trauma Foundation*, & Visión Mundial Internacional. (2012). *Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
  - Sánchez Miguel, M., & Ambrosio Morales, M. T. (2010). Acoso laboral contra la mujer en México (mobbing). *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 1(10).  
<https://doi.org/10.22201/ij.24487899e.2010.10.9620>
  - Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2017). Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana. Recuperado de <https://www.gob.mx/stps/documentos/protocolo-de-actuacion-frente-a-casos-de-violencia-laboral-hostigamiento-y-acoso-sexual-dirigido-a-las-empresas-de-la-republica-mexicana>.
  - Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2020). *Protocolo para prevenir, atender y erradicar la violencia laboral*. Gobierno de México.  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/539287/Protocolo\\_Violencia\\_Laboral\\_0603-1amGMX\\_\\_1\\_.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/539287/Protocolo_Violencia_Laboral_0603-1amGMX__1_.pdf)
  - Slaikeu, K. A. (1996). *Intervención en crisis: Manual para práctica e investigación* (2ª ed., M. Chávez Mejía, Trad.). Editorial El Manual Moderno.
  - Velázquez Narváez, Y., & Díaz Cabrera, M. D. (2020). Violencia y desigualdad laboral en México: Revisión teórica desde una perspectiva de género. *Andamios. Revista de Investigación Social*, 17(42), 1–20. <https://doi.org/10.29092/uacm.v17i42.750>.

## **II.- Perfil del Estándar de Competencia**

### **Estándar de Competencia**

Atención de primer contacto a quejas y denuncias en materia de violencia laboral en organizaciones.

### **Elemento 1 de 2**

Gestionar la queja/denuncia en materia de violencia laboral.

### **Elemento 2 de 2**

Integrar el expediente de la queja/denuncia en materia de violencia laboral en organizaciones.

### III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E5751	Gestionar la queja/denuncia en materia de violencia laboral

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Recibe la queja/denuncia de parte de la persona denunciante:
  - Iniciando con su nombre completo, cargo y que será quién recibe y dará seguimiento a su queja/denuncia,
  - Comentando a la persona quejosa/denunciante que en este momento se encuentra en un espacio seguro y de confidencialidad, y
  - Solicitando los datos de identificación de la persona quejosa/denunciante con base en el formato de queja/denuncia de violencia laboral.
2. Identifica la queja/denuncia expuesta por la persona quejosa/denunciante:
  - Solicitando a la persona quejosa/denunciante la relatoría de hechos que conforman su queja/denuncia incluyendo las circunstancias de tiempo, modo y lugar,
  - Preguntando a la persona quejosa/denunciante el nombre y cargo de la persona denunciada y de las personas que pudieran estar involucradas,
  - Comunicando a la persona quejosa/denunciante que la problemática expuesta en la queja/denuncia se clasifica/no como violencia laboral,
  - Comunicando a la persona quejosa/denunciante el tipo de violencia laboral que le han ejercido,
  - Explicando a la persona quejosa/denunciante que se seguirá el proceso/protocolo de la organización el cual deberá incluir al menos los siguientes aspectos: entrevista con involucrados, recopilación de evidencias, análisis del caso en consenso con el comité/responsable, el tiempo estimado de resolución, así como sus derechos y también sus obligaciones al realizar esta queja/denuncia,
  - Preguntando a la persona quejosa/denunciante si existen dudas respecto al proceso/protocolo que se está llevando a cabo,
  - Atendiendo las posibles dudas de la persona quejosa/denunciante respecto al proceso/protocolo que se está llevando a cabo,
  - Entregando a la persona quejosa/denunciante el formato requisitado de la queja/denuncia para su revisión y verificación,
  - Solicitando la firma de acuerdo y conformidad de la persona quejosa/denunciante en el formato de queja/denuncia,
  - Acordando con la persona quejosa/denunciante el/los medio/s de comunicación por el cual se le estará dando seguimiento a su queja/denuncia,
  - Entregando a la persona quejosa/denunciante copia simple de la queja/denuncia que incluye el folio correspondiente para su seguimiento, y
  - Despidiéndose de la persona quejosa/denunciante, y enfatizar que se la dará el seguimiento puntual a su queja/denuncia.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. El formato de la queja/denuncia, requisitado:
  - Se presenta de forma impresa/digital,
  - Contiene los datos de identificación de la persona quejosa/denunciante,
  - Incluye la fecha, folio y lugar de la denuncia,
  - Especifica la información del quién, cómo, cuándo, frecuencia y dónde ocurrieron los hechos en la relatoría de forma íntegra y fiel a lo descrito por la persona quejosa/denunciante,
  - Incluye el nombre y firma (autógrafo/digital) de la persona quejosa/denunciante, e
  - Incluye el nombre firma, fecha y lugar donde el miembro del comité/responsable que atendió la queja/denuncia.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

1. Marco normativo sobre atención de quejas/denuncias en materia de violencia laboral.
  - Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículos 6, 7, 10, 13, 16, 18, 20 y 20bis.
  - Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018.
  - Convenio sobre la violencia y el acoso, OIT, 2019.
2. Tipos y modalidades de violencia.
3. Características de la violencia laboral.
4. Metodología de entrevista.
5. Primeros auxilios psicológicos a la persona quejosa/denunciante.

**NIVEL**

Comprensión

Comprensión  
Aplicación  
Comprensión  
Aplicación

La persona es competente cuando demuestra la siguiente:

**RESPUESTA ANTE SITUACIÓN EMERGENTE**

**Situación emergente**

1. La persona denunciante llega a interponer su queja/denuncia en un estado alterado emocionalmente desbordada, con malestar físico/lesiones.

**Respuestas esperadas**

1. Solicitar de forma inmediata el apoyo de las instancias que puedan brindar los servicios de atención especializada con que cuente la organización para cada caso.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES**

1. Amabilidad: La manera en que proporciona un trato inmediato, cordial y con escucha activa durante la denuncia independientemente de su posición organizacional.
2. Tolerancia: La manera en que evita hacer juicios de valor y sin discriminar o revictimizar a la persona denunciante.

### GLOSARIO

1. **Comité / Responsable:** Grupo de personas o persona designada por el centro de trabajo, encargado(a)s de implementar, supervisar y dar seguimiento a las acciones de prevención, atención y erradicación de la violencia laboral. Este comité o responsable actúa con base en el protocolo interno, asegurando la confidencialidad, la imparcialidad y el enfoque de derechos humanos.
2. **Denuncia:** Manifestación formal, verbal o escrita, mediante la cual una persona comunica al Comité / Responsable del centro de trabajo la ocurrencia de hechos presuntamente constitutivos de violencia laboral, con el fin de que se investigue y sancione conforme a la normativa aplicable.
3. **Discriminación:** Toda distinción, exclusión o restricción basada en origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, orientación sexual, estado civil u otra, que tenga por objeto o resultado impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos humanos y laborales en condiciones de igualdad.
4. **Espacio seguro:** Entorno físico y emocional donde las personas trabajadoras pueden expresarse libremente sin temor a represalias, violencia, discriminación o juicios. Un espacio seguro promueve la confianza, el respeto, la empatía y la confidencialidad.
5. **Juicio de valor:** Apreciación subjetiva basada en creencias personales, estereotipos o prejuicios, que no se fundamenta en hechos verificables. En contextos de atención a víctimas, los juicios de valor deben evitarse, ya que pueden afectar la imparcialidad y fomentar la revictimización.
6. **Persona denunciada:** Persona señalada en una denuncia como presunta responsable de haber cometido actos de violencia laboral. El denunciado tiene derecho al debido proceso, a ser informado de los hechos que se le atribuyen y a presentar su versión, garantizando siempre la imparcialidad, la presunción de inocencia y el respeto a los derechos de todas las partes involucradas.
7. **Persona denunciante:** Persona trabajadora que comunica, por los medios establecidos, la presunta comisión de actos de violencia laboral en su contra. El denunciante tiene derecho a ser escuchado en un ambiente seguro, a la confidencialidad, a recibir información clara sobre el proceso, a no ser revictimizado.
8. **Proceso / Protocolo:** Conjunto de acciones, pasos y procedimientos establecidos en un documento normativo del centro de trabajo, orientado a prevenir, atender, investigar y sancionar los actos de violencia laboral, garantizando la confidencialidad, la protección de los derechos de las personas involucradas y el acceso a la justicia.
9. **Queja:** Manifestación verbal, realizada por una persona trabajadora respecto a una situación que considera inadecuada, injusta o que le afecta, sin necesariamente implicar la solicitud de investigación o sanción, pero que puede ser el inicio de un proceso de atención conforme al protocolo.

10. Revictimizar: Acción u omisión que reproduce o profundiza el daño emocional, psicológico o social de una víctima, al minimizar, cuestionar, exponer o culpabilizarla durante el proceso de atención, investigación o resolución del caso. La revictimización puede ocurrir por parte de autoridades, empleadores o personal no sensibilizado.
11. Violencia: Uso intencional de la fuerza o del poder físico, verbal, psicológico, sexual o simbólico, en grado de amenaza o efectivo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.
12. Violencia laboral: Toda acción u omisión intencional, reiterada o sistemática, ejercida en el contexto laboral, que degrada, excluye, daña o atenta contra la dignidad, la integridad o la salud física, emocional o psicológica de una persona trabajadora. Puede manifestarse a través de hostigamiento, acoso, humillaciones, amenazas, sobrecarga de trabajo injustificada, aislamiento, discriminación, trato desigual, entre otras conductas. La violencia laboral puede ser ejercida por superiores jerárquicos, pares o subordinados.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E5752	Integrar el expediente de la queja/denuncia en materia de violencia laboral en organizaciones

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

- Recopila la evidencia testimonial presencial/a distancia de la persona denunciada:
  - Explicando a la persona sobre el motivo de la entrevista,
  - Comunicando a la persona la confidencialidad de su información y que únicamente se utilizará para fines de la queja/denuncia que es objeto de la entrevista,
  - Solicitando los datos de identificación de la persona denunciada con base en el formato de entrevista a la persona denunciada,
  - Comunicando a la persona entrevistada que su testimonio debe ser apegado a realidad, sin sesgos de ninguna especie y bajo protesta de verdad, a expensas de ser desestimados los hechos que refiera, en caso contrario,
  - Solicitando a la persona denunciada la versión de los hechos respecto y específicamente relacionados con la queja/denuncia,
  - Corroborando durante la relatoría de la persona denunciada la fecha, hora y lugar con lo expresado en la queja/denuncia,
  - Preguntando si existen personas que hayan observado o que les consten los hechos,
  - Tomando notas sobre el relato de la persona,
  - Solicitando a la persona denunciada que revise lo anotado de acuerdo con su relato, y
  - Solicitando a la persona denunciada la firma autógrafa/digital de acuerdo en lo escrito/capturado en el formato de la entrevista.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

## PRODUCTOS

1. El formato de entrevista aplicado a la persona denunciada:
  - Contiene la fecha, hora y lugar en donde se llevó a cabo la entrevista,
  - Incluye el folio del expediente de la queja/denuncia,
  - Especifica el nombre de la persona denunciante,
  - Especifica el nombre de la persona denunciada,
  - Especifica el nombre de la persona que entrevista,
  - Contiene la relatoría expresada por el denunciado con respecto a la queja/denuncia,
  - Presenta los comentarios del entrevistador derivados de la entrevista,
  - Incluye el nombre y firma (autógrafo/digital) de la persona denunciada, e
  - Incluye el nombre, firma y cargo de la persona encargada de entrevistar a la persona denunciada.
2. La recomendación elaborada por la persona que atendió la queja/denuncia:
  - Contiene la fecha, hora y lugar de elaboración del documento,
  - Incluye el folio del expediente de la queja/denuncia,
  - Especifica el nombre de la persona denunciante,
  - Especifica el nombre de la persona denunciada,
  - Especifica el nombre de la persona que elaboró la recomendación,
  - Presenta el resumen del proceso desde la presentación de la queja/denuncia hasta la recopilación del expediente,
  - Contiene el análisis para la justificación de la recomendación dada, y
  - Presenta la recomendación sobre la procedencia de la queja/denuncia, con base en lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, vigente.
3. El expediente de la queja/denuncia, integrado:
  - Contiene el formato de la queja/denuncia presentada de acuerdo con folio de seguimiento,
  - Contiene el formato de la entrevista a la persona denunciada,
  - Especifica la evidencia documental recopilada sobre la queja/denuncia, e
  - Incluye la recomendación de la persona que atendió la queja/denuncia sobre su procedencia/no.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

### CONOCIMIENTOS

1. Ley Federal del Trabajo, vigente.
  - Artículos: 3 Bis, 132, 133, 51, fracción II, 47, fracción VIII.
2. Recopilación de evidencias. Testimoniales y documentales.

NIVEL

Comprensión

Comprensión.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

### ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa: La manera en que propone alternativas de evidencias y recomendaciones a partir de la información integrada en el expediente.
2. Orden: La manera en que integra el expediente completo y sin omisiones al término de su atención. (Reporte de queja/denuncia, entrevista)

3. Responsabilidad: a la persona denunciada, evidencias recopiladas, recomendación emitida).  
La manera en que evita hacer juicios de valor y sin discriminar o inculpar a la persona denunciada.

### GLOSARIO

1. Confidencialidad: Principio fundamental que garantiza que la información proporcionada durante un proceso de denuncia, queja o investigación por violencia laboral será resguardada y no será divulgada sin el consentimiento de la persona afectada, salvo cuando sea necesario para la atención del caso y dentro del marco legal correspondiente.
2. Evidencia documental: Conjunto de documentos, archivos, mensajes, grabaciones u otros registros tangibles que respaldan la existencia de hechos relacionados con una denuncia, queja o proceso de atención en casos de violencia laboral.
3. Recomendación: Propuesta emitida por el comité o responsable del protocolo de atención a violencia laboral, derivada del análisis de un caso específico, que sugiere medidas de prevención, atención o reparación, sin carácter obligatorio, pero con base ética y técnica.
4. Testigos de descargo: Personas propuestas por el presunto responsable de los actos de violencia laboral, que pueden ofrecer información relevante que favorezca su versión de los hechos o contribuya al esclarecimiento imparcial del caso.