

# **POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA VICTIMA DE VIOLENCIA DOMÉSTICA**

**PO.DEO.AVD.01**

**Versión 1.0**

## 1. OBJETIVO

Pentafon está comprometido con el bienestar de sus colaboradores, y con por ello promueve la protección de los derechos humanos universales, brindando apoyo a quienes son víctima de violencia doméstica.

Entendemos que el género no es sólo “un asunto de mujeres”, en tal sentido, la Política tendrá alcance a todos los colaboradores que sean víctima de violencia doméstica.

Por esta razón, se definieron tres líneas de acción como parte del protocolo de intervención:

- Apoyo psicológico
- Atención médica
- Asesoría legal

## VIOLENCIA INTRAFAMILIAR O DOMÉSTICA

Principalmente, es importante entender que la violencia doméstica es un delito y se define como “acto abusivo de poder u omisión intencional dirigido a dominar, someter, controlar o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a una persona, dentro o fuera de su domicilio, ejercido por un pariente, esposo/a o concubino/a”.

### Formas de violencia

- **Violencia física:** es cualquier acto de agresión física, patadas, empujones, asfixia, uso de armas, como consecuencia, lesiones graves, incluso la muerte.
- **Violencia emocional o psicológica:** conductas que dañan la salud mental, emocional o psicológica de la persona.
- **Violencia sexual:** es cualquier forma de agresión sexual, como violación, acoso sexual, obligar a tener relaciones sexuales sin el consentimiento, el contacto sexual, explotación sexual, o forzar a participar o presenciar actos sexuales.
- **Violencia económica:** se produce cuando una persona ejerce control o poder económico sobre otra, impidiéndole tener acceso o controlar sus propios recursos financieros.
- **Violencia verbal:** implica el uso de palabras y lenguaje abusivo y ofensivo para denigrar, menospreciar o humillar a la víctima.
- **Violencia digital:** También conocida como ciberacoso o ciberacoso doméstico, ocurre a través de la tecnología y las redes sociales.

Dado lo anterior, reafirmamos nuestro compromiso de promover en nuestra organización información que permita identificar los tipos de violencia doméstica, prevenirlos y denunciarlos en caso de ser víctima.

## 2. ALCANCE

Esta política está dirigida a todos los colaboradores de Pentafon.

## 3. LINEAMIENTOS

Con el propósito de que la presente Política se cumpla y promueva a todos los colaboradores, independientemente de su género u orientación sexual, nuestros colaboradores tienen la responsabilidad y libertad de solicitar el apoyo especificado en este documento si así lo desea, y para ello ponemos a disposición nuestros canales de comunicación:

### PENTA800

- Líneas de contacto: 800 7368236/ WhatsApp: 5588763400
- Horarios de atención de lunes a sábado 9:00 am a 21:00 pm.

### BUZÓN

- <http://pentafon.wixsite.com/intranet/buzon>

El colaborador será responsable de darle seguimiento a su caso, y la empresa garantiza que la información proporcionada será confidencial, como se estipula en el Reglamento Interno entregado a quienes requieren soporte psicológico, médico y asesoría legal.

Los colaboradores pueden denunciar casos de violencia doméstica, a través del Penta800, Buzón o de manera presencial, no obstante, cualquier líder ante una situación de emergencia o urgencia puede contactar directamente al equipo multidisciplinario que forma parte del protocolo de acción, preservando la integridad del colaborador y así poder brindarle una atención oportuna.

Adicional al Servicio Psicológico, la organización cuenta con las siguientes áreas:

- Servicio médico: se encargará de la valoración física del colaborador.
- Administración de personal: responsable de brindar asesoramiento en el marco legal.

Nota: el protocolo de atención aplica tanto para colaboradores en la modalidad presencial como en home office.

## 4. SEGUIMIENTO DE CASOS

El objetivo es evitar que las víctimas de violencia doméstica no sean revictimizadas en el entorno laboral. Esto implica garantizar la confidencialidad de la información, evitar cualquier forma de discriminación o estigmatización, y tomar medidas para proteger al colaborador(a).

## 5. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA

Comunicar la política de violencia doméstica de manera clara y amplia a todos los colaboradores, además de asegurar que esté disponible en los canales de comunicación interna. Adicionalmente, se reforzará el protocolo de acción en nuestra plataforma de enseñanza (Penta Academy) con cursos, *podcast*, talleres, etc.

## 6. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- Norma 035 – Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo – Identificación, Análisis y Prevención
- [https://salud.edomex.gob.mx/salud/violencia\\_intrafamiliar](https://salud.edomex.gob.mx/salud/violencia_intrafamiliar)
- <https://www.inegi.org.mx/tablerosestadisticos/vcmm/#:~:text=En%202021%2C%20a%20nivel%20nacional,lo%20largo%20de%20su%20vida.>
- <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/DOCSAL7434.pdf>

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Actualización	Fecha	Responsable	Versión
I. Creación del documento	19 07 23	Erika Rojas	1.0

## 8. AUTORIZACIÓN

Elaboró	Revisó	Revisó	Autorizó
Mariana Mireles	Alejandro Guadarrama	Erika Rojas	Rolando Blanco
<i>Psicóloga</i>	<i>Control Documental</i>	<i>Gerente de Cultura</i>	<i>Director RH</i>