

# **Protocolo de actuación institucional** de tolerancia cero al acoso sexual y laboral

# **Protocolo de actuación institucional** de tolerancia cero al acoso sexual y laboral



## CONTENIDO

Presentación	5
Marco de protección del derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de violencia	7
Objetivos del protocolo	11
Principios de actuación	12
Ámbito de aplicación	14
Comisión para la atención de casos de acoso sexual y laboral	15
Mecanismos y responsabilidades	18
Procedimiento de queja e investigación	21
Derechos y deberes de las partes involucradas	24
Seguimiento y monitoreo	25
Modificaciones y vigencia	26
Referencias bibliográficas	27



# Presentación

La Organización Mundial de la Salud señala que es de suma importancia considerar que «la salud no es solamente la ausencia de enfermedad sino un estado positivo de bienestar físico, mental y social» (OMS, 2014). Un ambiente saludable de trabajo no es solo aquel donde hay ausencia de condiciones dañinas, sino aquel donde se llevan a cabo acciones que promueven la salud, incluida la psicosocial.

La salud psicosocial está relacionada con características de las condiciones de trabajo y relaciones laborales que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos (OIT, 2013). En tal sentido, la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo señala explícitamente la necesidad de considerar los riesgos psicosociales y su prevención como parte de la salud de las trabajadoras y los trabajadores. En su artículo siete define estos riesgos como: «Aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños, sociales o psicológicos en los trabajadores [y trabajadoras] tales como el manejo de las relaciones obrero patronales, el acoso sexual, la violencia contra las mujeres, la dificultad para compatibilizar el trabajo con las responsabilidades familiares, y toda forma de discriminación en sentido negativo». De tal forma, el acoso sexual en los lugares de trabajo y el acoso laboral constituyen un problema de seguridad, de salud y de discriminación, además es una forma de violencia sobre todo contra las mujeres.

El combate a estas formas de violencia no solo consiste en metas jurídicas y políticas expresadas en diferentes instrumentos, sino que requiere de instituciones públicas que respeten y promuevan la igualdad,

la no discriminación y la erradicación de todas las formas de violencia que se encuentren en sus normativas, procesos y costumbres. Un ambiente laboral libre de violencia es un derecho fundamental de todas las personas. Se relaciona con los principios de igualdad y no discriminación, fundamento de los derechos humanos en general y de los derechos laborales en particular.

El presente protocolo tiene por objeto prevenir y eliminar las situaciones de acoso, así como establecer un procedimiento a seguir en caso de conductas que puedan suponer acoso laboral y sexual en el ámbito de la Institución. Incumbe a todo el personal la responsabilidad de cumplir con las disposiciones establecidas en el presente protocolo. Es responsabilidad de todas las personas, independientemente de su cargo, puesto o relación contractual, contribuir a la erradicación de la violencia.

# Marco de protección del derecho a trabajar en un ambiente laboral libre de violencia

## DEFINICIONES

La *Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres* (LEIV) define la violencia laboral como las «acciones u omisiones contra las mujeres, ejercidas en forma repetida y que se mantiene en el tiempo en los centros de trabajo públicos o privados, que constituyan agresiones físicas o psicológicas atentatorias a su integridad, dignidad personal y profesional, que obstaculicen su acceso al empleo, ascenso o estabilidad en el mismo [sic], o que quebranten el derecho a igual salario por igual trabajo» (art. 10). Si bien por su naturaleza esta Ley se refiere únicamente a la violencia contra las mujeres, la definición es útil para efectos de conceptualización; además es la única legislación en la actualidad que define la violencia laboral.

Se consideran el acoso sexual y el acoso laboral como formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por sus consecuencias suelen tener un tratamiento especial.

El acoso laboral, en términos generales, se define como una forma de comportamiento negativo entre compañeros o compañera o entre personas con jerarquía superior y subordinadas, en el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente, por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla o aislarla.

La LEIV lo define como «la acción de hostilidad física o psicológica que, de forma sistemática y recurrente, se ejerce sobre una mujer por el hecho de ser mujer en el lugar de trabajo, con la finalidad de aislar, intimidar o destruir las redes de comunicación de la persona que enfrenta

estos hechos, dañar su reputación, desacreditar el trabajo realizado o perturbar u obstaculizar el ejercicio de sus labores» (art. 8).

No constituye acoso laboral el estrés derivado del exceso de trabajo, una amonestación disciplinaria, críticas aisladas, jornadas de trabajo extensas de manera eventual o la prestación de servicios en condiciones laborales precarias. Estas violaciones a derechos laborales se abordan desde una óptica distinta a la del acoso laboral.

El acoso sexual es también una de las formas de la violencia laboral. Sin embargo, tiene su contexto, formas de darse y consecuencias especiales que lo distinguen. Se define como una situación en que se produce un comportamiento no deseado relacionado con el sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo, y está considerado como delito.

El Código Penal tipifica como acoso sexual toda “conducta sexual indeseada por quien la recibe, que implique frases, tocamientos, señas u otra conducta inequívoca de naturaleza o contenido sexual y que no constituya por si sola un delito más grave” (art. 165).

## **BASE LEGAL Y NORMATIVA**

En El Salvador, el marco jurídico relativo a la protección frente a la violencia laboral, al acoso sexual y al acoso laboral está contemplado en dos planos. De un lado, las convenciones y convenios internacionales que el país ha ratificado y que se constituyen en norma constitucional en virtud del artículo ciento cuarenta y cuatro de la Constitución. De otro, el conjunto de leyes nacionales que aplican al sector.

En el ámbito internacional los principales instrumentos son la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención Interamericana para Prevenir,

Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará); el Convenio n.º 111 sobre la Discriminación en el Empleo y Ocupación (C-111 OIT) y el Convenio n.º 155 sobre Seguridad y Salud de los trabajadores [y las trabajadoras] (C-155 OIT).

En el ámbito nacional se encuentran la Constitución de la República; la *Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres*; la *Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo* y la *Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres de El Salvador*; la *Ley del Servicio Civil* y el Código Penal.

Recientemente fue aprobada la Política de Relaciones Laborales del Órgano Ejecutivo, cuyo instrumento hace referencia a que las instituciones adopten y apliquen políticas de cero tolerancia frente al acoso sexual y laboral, así como a designar un área funcional de las ya existentes dentro de la institución que sea responsable de atender a las víctimas de acoso laboral y sexual, recibir y tramitar las quejas, monitorear constantemente y colaborar en su caso, en las investigaciones y sanciones.

#### NORMATIVA INTERNACIONAL

Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará)

Convenio n.º 111 sobre la discriminación en el empleo y ocupación

Convenio n.º 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores

#### NORMATIVA NACIONAL

Constitución de la República

Ley Especial Integral para una Vida libre de Violencia para las Mujeres

Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo

Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres

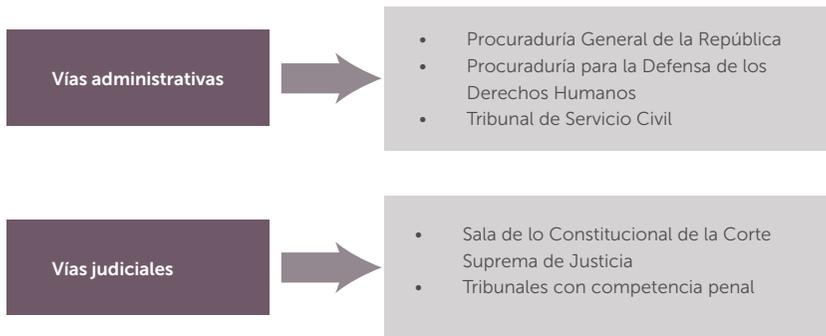
Ley del Servicio Civil

Ley de Ética Gubernamental

Código Penal

## MECANISMOS DE TUTELA: VÍAS ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL

El Estado salvadoreño cuenta con la vía administrativa y judicial para resolver casos de acoso sexual y acoso laboral. Cuando las conductas o situaciones enfrentadas son de tal gravedad que lesionan bienes jurídicos protegidos por el Código Penal, existe la posibilidad de recurrir a esta rama del derecho. No obstante, se considera que debería ser la última alternativa y solamente cuando otras vías han resultado ineficaces o no idóneas.



## Objetivos del protocolo

- Defender el derecho de todas las personas trabajadoras a ser tratadas con dignidad y el derecho a expresar formalmente cualquier reclamación que deban hacer al respecto.
- Establecer las pautas de actuación y los pasos a seguir en casos de acoso sexual y acoso laboral.

## Principios de actuación

### *Respeto y protección a las personas*

Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo.

### *Confidencialidad*

Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las quejas presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tengan conocimiento.

### *Ética*

Las personas que intervengan en el procedimiento deben comportarse y expresarse con total coherencia con apego a la justicia y la verdad. No se puede actuar de acuerdo con las intenciones o intereses propios, falsedad, injusticia o fingimiento.

### *Diligencia y celeridad*

La investigación y la resolución sobre la conducta ante la cual se interpone la queja, deben ser realizadas con la debida profesionalidad, diligencia y sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando los plazos establecidos y las garantías debidas. Así mismo, las personas responsables de aconsejar, conciliar o investigar una queja, deben actuar conforme a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia.

### ***Imparcialidad y contradicción***

El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todas las personas que intervengan en el procedimiento actuarán de buena fe en la búsqueda de la verdad y el esclarecimiento de los hechos, para ello se debe garantizar a ambas partes la misma oportunidad y derecho de aportar las pruebas y, a su vez, el derecho de controvertirlas.

### ***Prohibición de represalias***

Se prohíben expresamente las represalias contra las personas que efectúen una queja, comparezcan como testigos/as o participen en una investigación sobre acoso sexual o acoso laboral. Así mismo, la institución tomará las medidas necesarias para asegurar relaciones de trabajo armoniosas durante y después de la investigación.

## Ámbito de aplicación

El procedimiento contenido en este protocolo será aplicable al personal de la Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia, asesores y asesoras permanentes o temporales, remuneradas o *ad honorem*, que ejerzan su cargo por elección, nombramiento o contrato emanado de la autoridad competente, que presten servicio dentro o fuera del territorio de la república, siempre y cuando este servicio se enmarque dentro de las labores ejercidas en la Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia.

La aplicación de este Protocolo como procedimiento administrativo no inhibe a la persona víctima de acoso sexual o acoso laboral de proceder por otra vía legal que considere pertinente para defender y restituir sus derechos.

## Comisión para la atención de casos de acoso sexual y laboral

Se crea la Comisión Institucional para la atención de casos de acoso sexual y laboral – en adelante la Comisión o CI- que estará integrada al menos por cinco personas y sus respectivas suplentes de las siguientes instancias:

- Unidad de Talento Humano
- Unidad de Derechos Humanos y Género
- Unidad de Asesoría Legal
- Dirección de Relaciones Laborales en el Gobierno
- Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

La composición de la Comisión deberá ser balanceada por sexo y cada integrante debería contar con una persona alterna; ejercerá sus funciones durante dos años; sus integrantes deberán contar con competencias específicas para el trabajo con personas en y/o involucradas en situaciones de acoso sexual y laboral; se deberá nombrar a una persona responsable de presidir las reuniones, convocarlas, efectuar citaciones, actas y custodiar los documentos.

Asimismo, cada persona integrante deberá contar con habilidades para la comunicación y empatía, que le permitan acompañar a quien se encuentre en situación de acoso sexual o laboral y garantizar un trato respetuoso al resto de las personas involucradas, así como asistir a las jornadas de sensibilización y formación que sean necesarias para el ejercicio de sus funciones.

Estas personas deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Tener honorabilidad, instrucción y competencia demostrables.
- No haber sido condenada por delitos o sancionada por

infracciones disciplinarias en los últimos diez años anteriores a su nombramiento, especialmente por hechos de violencia contra la libertad sexual y contra las mujeres.

- Estar solvente de responsabilidades administrativas de la Procuraduría General de la República, Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos e Instituto de Acceso a la Información Pública.
- No haber sido sancionada por actos de corrupción o por infracciones a normas éticas.

El nombramiento lo realizará la persona que tenga el cargo de Secretario/a Técnico/a y de Planificación de la Presidencia y deberán firmar una carta compromiso de respeto y confidencialidad de los casos que trate. Su incumplimiento implicará su inmediata separación de la Comisión y sanción en caso de constatación.

Las funciones de la Comisión serán las siguientes:

- Garantizar la aplicación y observancia de la presente política.
- Elaborar y ejecutar un plan de prevención del acoso sexual y acoso laboral.
- Establecer las directrices e instrumentos a las distintas direcciones, gerencias y unidades para la prevención y detención del acoso sexual y acoso laboral.
- Garantizar, con el apoyo de la Unidad de Derechos Humanos y Género la formación y sensibilización constante de cada una de las personas que integran la Comisión en materia de derechos humanos, género, masculinidades, o cualquier otra que sea necesaria para el ejercicio de sus funciones.
- Llevar, en coordinación con la Unidad de Talento Humano, un registro de todas las consultas, quejas e investigaciones internas recibidas y elaborar un informe semestral con las propuestas de medidas a tomar para el abordaje de la situación.
- Coordinar, con la Unidad de Derechos Humanos y Género, el diseño, ejecución y monitoreo de resultados de impacto de planes de formación dirigidos a todo el personal de la institución.

- Coordinar, con la Unidad de Talento Humano y la Unidad de Derechos Humanos y Género, la elaboración, publicación y distribución impresa o electrónica, de la presente política y el protocolo de actuación.
- Garantizar, en coordinación con la gerencia o unidad que corresponda, la inclusión de cláusulas de prohibición del acoso sexual y acoso laboral, dentro de los contratos que se celebren entre la STPP y proveedores de bienes o servicios; personas contratadas temporal y eventualmente para estudios, consultorías, asesorías, capacitaciones o labores específicas que no constituyan una actividad regular y continua de la STPP.
- Dictar las medidas de protección necesarias a favor de las víctimas directas e indirectas de acoso sexual y acoso laboral.

La Unidad de Derechos Humanos y Género tendrá una especial facultad de asesoría técnica dentro de la Comisión en relación a su actuación, medidas y enfoques de abordaje y coordinará la misma junto con la Unidad de Talento Humano. La Dirección de Relaciones Laborales en el Gobierno será un ente asesor en materia de derechos laborales.

Todas las direcciones, gerencias, unidades y personas estarán obligadas a prestar la colaboración necesaria a la Comisión para el buen desempeño de sus funciones.

Las personas integrantes de la Comisión deben tener en consideración que la conciliación no es una parte del procedimiento, si no se hace a partir de la petición expresa de la parte que presenta la queja. Además se debe tener en cuenta que trasladar de su área de trabajo a la persona que interpone la queja sin que esta haya hecho una petición explícita, vulnera los derechos de estabilidad laboral.

No obstante la creación de la Comisión y el mecanismo establecido en el presente protocolo, cada persona tiene el derecho de optar por la resolución que mejor le parezca, aun si esta estuviese fuera del procedimiento.

# Mecanismos y responsabilidades

## DE ACOGIDA Y PRESENTACIÓN DE QUEJA

Cualquiera de las instancias representadas en la Comisión serán las responsables de recibir las quejas, admitirlas previa revisión del cumplimiento de los requisitos de forma, y tramitar el procedimiento.

Serán funciones de estas instancias las siguientes:

- Recibir, asesorar y atender a personas en situación de acoso sexual y/o laboral;
- Informar sobre los recursos que la institución puede ofrecerle para su atención;
- Asesorar a las personas ante situación de acoso sexual o laboral para la elección del mecanismo más adecuado al caso;
- Asegurar que las personas que presentan un caso de acoso sexual o laboral tomen una decisión consciente e informada;
- Acompañar a la persona en situación de acoso sexual y laboral;
- Recibir denuncias de acoso sexual y laboral de forma verbal o escrita.
- Mediar en caso de que se opte por una solución directa, poniendo en conocimiento de quien acosa que su conducta está molestando y está siendo interpretada como tal. Asimismo, solicitará que cese este comportamiento y realizará el seguimiento para comprobar que esta conducta ha cesado.

## DE PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

Corresponde a la Comisión Institucional la investigación de las quejas interpuestas.

Serán funciones de la Comisión las siguientes:

- Garantizar un proceso de investigación donde se respeten los derechos de defensa y de audiencia, y todas las partes involucradas puedan declarar respecto a los hechos y brindar la documentación y posibles elementos de prueba.
- Evitar dilaciones en el procedimiento, atendiendo los casos de forma inmediata y en el menor tiempo posible.
- Tomar como insumo para la investigación información previa a la presentación del caso por escrito o de contexto de este, siempre y cuando hayan sucedido en el mismo espacio de trabajo o hayan estado involucradas las mismas personas.
- Entrevistar a personas que hayan presenciado o tengan conocimiento de los hechos o realizar cualquier otra indagación que considere importante para esclarecer el caso y darle solución.
- Realizar recomendaciones con base en las evidencias recopiladas e informar a las autoridades competentes para tomar acciones sobre el asunto.
- Registrar los casos.
- Efectuar el seguimiento de los casos.
- Evaluar la eficacia y eficiencia de las acciones tomadas.
- Recomendar a las altas autoridades revisiones sobre el procedimiento vigente para el abordaje de situaciones de acoso sexual y laboral

## DE PREVENCIÓN

Corresponde a la Unidad de Talento Humano y con apoyo de las instancias que corresponda, impulsar toda aquella acción de información, sensibilización, capacitación y orientación, dirigida a prevenir el acoso sexual y el acoso laboral.

Serán funciones las siguientes:

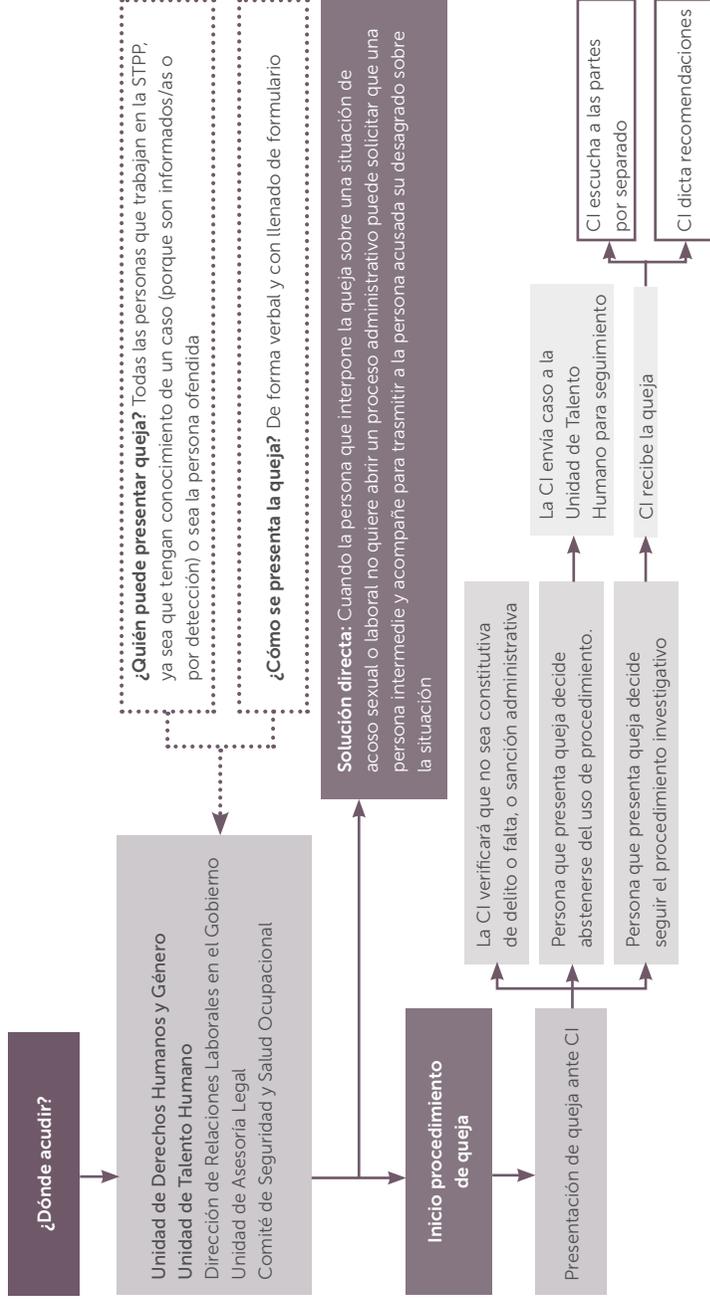
- Realizar acciones de difusión antes y durante la implementación del presente protocolo.

- Diseñar un programa continuo y estratégico en materia de prevención del acoso sexual y laboral.
- Elaborar e implementar una campaña permanente de difusión al interior de la institución sobre la política y protocolo relacionada al acoso sexual y laboral.
- Diseñar y ejecutar un programa de capacitación y sensibilización en materia de acoso sexual y laboral.
- La Unidad de Talento Humano, en coordinación con la Unidad de Derechos Humanos y Género, podrá gestionar la orientación necesaria para utilizar el servicio que ofrece la Procuraduría General de la República en materia de formación en mediación.

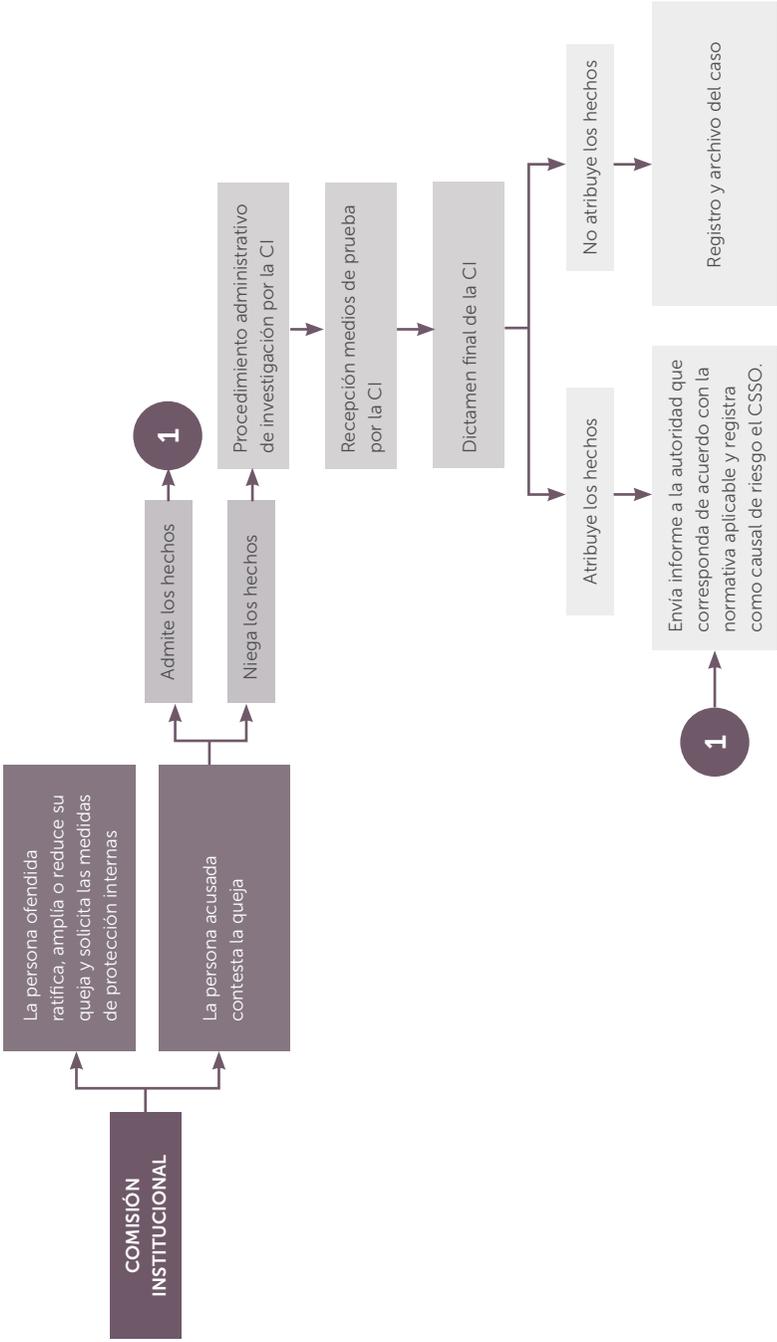
A lo largo de todo el procedimiento la Comisión notificará de cada resolución a las partes en el momento correspondiente y con la debida diligencia.

# Procedimiento de queja e investigación

## PROCEDIMIENTO DE QUEJA



# PROCEDIMIENTO INVESTIGATIVO



## PLAZOS DE PROCEDIMIENTO INVESTIGACIÓN

ACCIÓN	DÍAS
Notificación de la queja a la parte acusada	1 día hábil a partir de la interposición
Presentación de alegaciones de la parte acusada y elementos probatorios de descargo	3 días hábiles a partir de la notificación
Proceso de recopilación de información y elaboración de informe por parte de la Comisión	8 días hábiles
Presentación de informe recomendaciones al titular	1 día hábil después de finalizada la investigación
Visto bueno, recomendaciones, resultados	3 días hábiles
Notificación a las partes implicadas	1 día hábil a partir de la aprobación del informe
<b>TOTAL</b>	<b>17 días hábiles</b>

## QUEJAS NO FUNDAMENTADAS

Cuando se resuelva que la queja no tiene fundamento, la persona titular tomará las medidas necesarias para impedir que, tanto la parte quejosa como la persona contra la cual se presentó la queja, sufran represalias ni consecuencias de ninguna clase por haberse presentado la queja.

En el caso de que en el informe de valoración realizado por la Comisión resulte que los datos aportados o los testimonios del personal son falsos, la persona superior jerárquica podrá iniciar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.

## PROTECCIÓN CONTRA REPRESALIAS

Dependiendo de los casos, la Comisión promoverá medidas de protección a favor de las víctimas y víctimas indirectas, evitando la revictimización, la exposición y los daños ulteriores.

## Derechos y deberes de las partes involucradas

Persona que padece el acoso

**Tiene derecho a:**

- Recibir información sobre todas las vías de resolución de la situación de acoso, tanto las internas como las externas, con el objetivo de decidir cuál es la que más se ajusta a su caso particular.
- Utilizar los servicios y procesos disponibles en la Institución

**Tiene el deber de:**

- Cooperar en todo momento con la investigación que se lleve a cabo para aclarar los hechos sucedidos.

Persona que presuntamente acosa

**Tiene derecho a:**

- Recibir información sobre todas las consecuencias que puede traerle en la institución el acosar laboral o sexualmente a otra persona

**Tiene el deber de:**

- Cambiar su actitud y comportamiento en el momento en el que reciba una petición por parte de una persona que se sienta ofendida por ella.
- Cooperar en todo momento con la investigación que se lleve a cabo para aclarar los hechos sucedidos.

## **Seguimiento y monitoreo**

La Unidad de Talento Humano, con el apoyo de las demás instancias representadas en la Comisión, realizará la sistematización, el seguimiento y el monitoreo de las situaciones de acoso de acuerdo con los plazos y las funciones establecidas en el presente protocolo. Se realizará una medición periódica de los casos de acoso sexual y acoso laboral que permita evaluar la prevalencia de estas situaciones en la institución y detectar las áreas de trabajo que requieran una atención especial; así mismo se medirá el tiempo dedicado a los casos, se evaluarán las acciones tomadas y se recomendarán mejoras al procedimiento.

## Modificaciones y vigencia

Las modificaciones al presente protocolo serán comunicadas por el Subsecretario o Subsecretaria Técnica previo conocimiento y aprobación de la Comisión, y deberán hacerse del conocimiento de todo el personal de la institución.

El protocolo entrará en vigor a partir del 1 de septiembre del año 2016, fecha de su aprobación y se hará del conocimiento de todos los trabajadores y las trabajadoras de la Institución.



Roberto Lorenzana

SECRETARIO TÉCNICO Y DE PLANIFICACIÓN

## Referencias bibliográficas

OIT. (21 de octubre de 2013 de 2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Recuperado el 18 de Octubre de 2016, de Organización Iternacional del Trabajo: [http://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS\\_227402/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/lang--es/index.htm)

OMS. (31 de Diciembre de 2014). Documentos básicos. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <http://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48th-edition-sp.pdf>



