



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PROTOCOLO INSTITUCIONAL PARA PREVENIR Y ATENDER CASOS SOBRE ACOSO SEXUAL Y DISCRIMINACIÓN EN LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Aprobado por:



The image shows a handwritten signature in blue ink over a circular official stamp. The stamp contains the text 'DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR' at the top, 'REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL' around the perimeter, and 'PRESIDENCIA' at the bottom. In the center of the stamp is a smaller version of the national emblem.

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor

Fecha de aprobación: 31 ENE 2023



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Elaboró:

Sandra Elizabeth Salinas de Colato
Responsable de la Unidad de Equidad de Género
e Inclusión (Ad-honorem)



Revisado por:

Ariela Lynette García
Jefa de Talento Humano



Paula Olivares
Directora Jurídica



Oscar Ortiz Montano
Director de Administración





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

	INDICE	Pág.
I.	Introducción	2
II.	Objetivos	2
III.	Base Legal Nacional	3
IV.	Ámbito de Aplicación	4
V.	Conceptos	5
VI.	Principios rectores del Protocolo	7
VII.	Aspectos a tener en consideración en el proceso de atención de servidores(as) públicos que viven situaciones de violencia, acoso sexual y discriminación	9
VIII.	Responsables de garantizar la aplicación del Protocolo.....	10
IX.	Mecanismos del Protocolo	11
X.	Procedimiento para la atención de casos de acoso sexual y discriminación en la DC	13
XI.	Formas y medios de realizar las notificaciones	19
XII.	Estrategias de prevención.....	19
XIII.	Reformas, sustitución total y derogatoria al Protocolo.....	20
XIV.	Publicación, publicidad y vigencia del Protocolo	20
XV.	Anexos	21



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



I. INTRODUCCIÓN

La Defensoría del Consumidor (DC) a través de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión, ofrece al personal de la institución el documento titulado "Protocolo para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación de la DC" –en adelante "Protocolo"-, que se originen al interior de cualquier unidad organizativa de la institución y que fuere realizado por alguna empleada o empleado u otra persona según lo descrito en el apartado IV. Ámbito de aplicación, con la finalidad de prevenir y erradicar dichas prácticas y transformar la cultura organizacional encaminada hacia el respeto de los derechos humanos de las(los) empleadas(os) de la DC.

Siendo el objetivo del Protocolo el de constituirse en una herramienta administrativa útil, eficaz y sistemática para el abordaje, atención y solución de los casos de acoso sexual y discriminación que fueren atendidos al interior de la institución, adicionalmente bajo el enfoque de género se pretende brindar la atención y protección de las empleadas y empleados desde el momento que interponen la queja, reconociendo que las mujeres constituyen una población altamente vulnerable.

Lo anterior orientado a lograr una transformación en la cultura organizacional encaminada hacia el respeto de los derechos humanos y en cumplimiento a lo establecido en la Constitución de la República, instrumentos internacionales, así como el derecho de las mujeres a vivir libres de violencia, establecido en la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, Belém Do Pará, ratificada por El Salvador el 26 de enero de 1996 y la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW), ratificada el 2 de junio de 1981; la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres (LEIV), Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres (LIE) y otras que fuesen aplicables.

Lo anteriormente indicado contribuye a dotar a la institución de un instrumento que permitirá a las personas según el ámbito de aplicación del presente documento poder conocer sus derechos humanos, denunciar tales hechos y contar con la plena garantía de protección, confidencialidad, respeto y debido proceso para asegurarles una tutela efectiva de sus derechos humanos.

II. OBJETIVOS

Objetivo general

Contar con un mecanismo único para la atención efectiva y eficaz de aviso o queja sobre violencia, acoso sexual y discriminación por razones de género o de otra naturaleza que se presenten contra los(as) servidores(as) públicos u otra persona descrita en el apartado denominado "ámbito de aplicación" del presente documento, mediante la aplicación de medidas disciplinarias.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Objetivos específicos

- a) Proveer a los(as) servidoras(es) públicos de la DC y demás personas descritas en el apartado ámbito de aplicación de una herramienta que establezca los mecanismos necesarios para la promoción, difusión, educación, prevención y el abordaje de hechos que constituyen violencia, acoso sexual o discriminación en el lugar de trabajo.
- b) Garantizar a las(os) servidoras(es) públicos y demás personas descritas en el apartado ámbito de aplicación la debida confidencialidad, atención, y seguimiento de los casos que se presenten; así como la adopción de acciones encaminadas a erradicar dichas conductas y prácticas y la adopción de las sanciones administrativas y jurisdiccionales que fuesen necesarias y procedentes a afecto de garantizar su tutela efectiva.

III. BASE LEGAL

a) Constitución de la República de El Salvador

Artículo 1. "Toda persona tiene derecho a la vida, a la integridad física y moral, a la libertad, a la seguridad, al trabajo, a la propiedad y posesión, y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos.

Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen".

Artículo 3. "Todas las personas son iguales ante la ley. Para el goce de los derechos civiles no podrán establecerse restricciones que se basen en diferencias de nacionalidad, raza, sexo o religión".

b) Ley General de Prevención de Riesgo en los Lugares de Trabajo

Artículo 7.

Riesgo psicosocial: 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(as) trabajadores(as), 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.

c) Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres

Artículo 1.

La presente ley tiene por objeto establecer, reconocer y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, por medio de Políticas Públicas orientadas a la detección, prevención, atención, protección, reparación y sanción de la violencia contra las mujeres; a fin de proteger su derecho a la vida, la integridad física y moral, la libertad, la no discriminación, la dignidad, la tutela efectiva, la seguridad personal, la igualdad real y la equidad.

Artículo 2.

El derecho de las mujeres a una vida libre de violencia comprende, ser libres de toda forma de discriminación, ser valoradas y educadas libres de patrones estereotipados de comportamiento, prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Artículo 57

A las mujeres que enfrentan hechos de violencia se les garantiza:

Literal A)

Que se preserve en todo momento su intimidad y privacidad. En consecuencia, su vida sexual no podrá ser expuesta directa o indirectamente, para justificar, minimizar o relativizar el daño causado;

Literal E)

Que se proteja debidamente su intimidad y se aplique la reserva total o parcial del expediente, para evitar la divulgación de información que pueda conducir a su identificación o la de sus familiares, manteniendo la confidencialidad de la información sobre su residencia, teléfono, lugar de trabajo o estudio, entre otros aspectos. Dicha protección incluye a su familia y allegados.

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

Artículo 1.

El Estado ratifica su compromiso con la plena aplicación del Principio Constitucional de Igualdad de las personas y el cumplimiento de las obligaciones derivadas de este principio aplicables a la legislación nacional y a la acción efectiva de las Instituciones del Estado.

La garantía efectiva del Principio de Igualdad expresa que, para el Estado, mujeres y hombres son iguales ante la ley y equivalentes en sus condiciones humanas y ciudadanas; por tanto, son legítimamente, merecedoras y merecedores de igual protección de sus derechos por las Instituciones competentes y no podrán ser objeto de ningún tipo de discriminación que impida el ejercicio de tales derechos.

e) Ley de Acceso a la Información Pública

Artículo 19

Es información reservada

d. La que ponga en peligro evidente la vida, la seguridad o la salud de cualquier persona.

g. La que comprometiére las estrategias y funciones estatales en procedimientos judiciales o administrativos en curso.

Artículo 31

Derecho a protección de datos personales

Toda persona, directamente o a través de su representante, tendrá derecho a saber si se están procesando sus datos personales; a conseguir una reproducción inteligible de ella sin demora; a obtener las rectificaciones o supresiones que correspondan cuando los registros sean injustificados o inexactos y a conocer los destinatarios cuando esta información sea transmitida, permitiéndole conocer las razones que motivaron su petición en los términos de esta ley. El acceso a los datos personales es exclusivo de su titular o su representante.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El protocolo se desarrollará y aplicará a través de las diferentes oficinas de la DC en beneficio de todos(as) los(as) empleados(as), practicantes, becarios(as), servicio social, proveedores(as), consumidoras(es) usuarias(os) de los servicios que presta la institución, en su ámbito de trabajo o como



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

consecuencia de este, pudiesen enfrentar o enfrenten hechos de violencia, acoso sexual o discriminación por razones de género o de otra naturaleza, quienes gozarán de la protección y confidencialidad de sus derechos.

Todo lo contenido en el presente Protocolo estará sujeto a la aplicación principal de la normativa nacional e internacional que sea aplicable y que regule las actuaciones y procedimientos que competen a la DC; así como a la jerarquía normativa de las mismas.

V. CONCEPTOS

Para los efectos del desarrollo y aplicación del presente Protocolo se entenderán los conceptos siguientes como se definen y determinan a continuación, todo ello sin perjuicio de las definiciones que determinen las leyes de la República y que sean aplicables:

- a) **Acoso sexual:** Conducta sexual indeseada por quien la recibe, que implique frases, tocamiento señas u otra conducta inequívoca de naturaleza o contenido sexual.
- b) **Persona agresora:** Quien ejerce cualquiera de los tipos de violencia, acoso o discriminación que regula este protocolo contra empleadas(os) u otras personas descritas en el apartado IV. del presente protocolo, en una relación desigual de poder y en cualquiera de sus modalidades.
- c) **Publicidad o comunicación sexista:** Es cualquier forma de publicidad o comunicaciones realizadas por la DC que transmita valores, roles, estereotipos, actitudes, conductas femeninas y masculinas, lenguaje verbal y no verbal que fomentan la discriminación, subordinación, violencia y la misoginia en las personas al interior de la DC o en su relación con terceros.
- d) **Violencia contra las mujeres:** Es cualquier acción basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer tanto en el ámbito público como en el privado¹.
- e) **Equidad:** Son las acciones que conducen a la igualdad. Por lo que la DC, al igual que las demás instituciones del Estado, deberán hacer uso de las acciones positivas, como instrumentos de justicia social y como mecanismos de corrección que eliminen las discriminaciones y desigualdades de hecho entre mujeres y hombres.
- f) **Igualdad de trato:** Se refiere al establecimiento, por parte de la DC, de beneficios justos y equivalentes, en los grupos discriminados, marginados o vulnerados a causa de alguna diferencia.
- g) **Violencia económica:** Es toda acción u omisión de la persona agresora, que afecta la supervivencia económica de la empleada o empleado de la DC o cualquiera de las personas descritas en el numeral IV. del presente protocolo, la cual se manifiesta a través de actos encaminados a limitar, controlar o impedir el ingreso de sus percepciones económicas establecidas en el ámbito institucional.

¹ Artículo 8 literal k) de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



- h) Violencia Femenicida:** Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que conllevan a la impunidad social o del Estado, pudiendo culminar en feminicidio y en otras formas de muerte violenta de mujeres.
- i) Violencia Física:** Es toda conducta realizada en el ámbito laboral, contractual o prestador(a) de servicios en la DC que directa o indirectamente, está dirigida a ocasionar daño o sufrimiento físico contra la empleada(o) de la DC, con resultado o riesgo de producir lesión física o daño, ejercida por quien sea su jefe(a), compañero(a) de trabajo, subalterno o cualquier otra relación laboral o de servicio.
- j) Violencia Sexual:** Es toda conducta realizada en el ámbito de la DC que amenace o vulnere el derecho de la empleada o empleado o de las personas que se describen en el numeral IV. ámbito de aplicación de la DC a decidir voluntariamente su vida sexual, comprendida en ésta no sólo el acto sexual sino toda forma de contacto o acceso sexual, genital o no genital, con independencia de que la persona agresora guarde o no relación conyugal, de pareja, social, laboral, afectiva o de parentesco con la víctima.
- k) Violencia Simbólica:** Son mensajes, valores, iconos o signos que transmiten y reproducen relaciones de dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones laborales y sociales que se establecen entre las personas y naturalizan la subordinación, realizadas contra cualquiera de las personas en el ámbito laboral, contractual o servicios de la DC.
- l) Violencia Patrimonial:** Son las acciones, omisiones o conductas implementadas en el ámbito de la DC que afectan la libre disposición del patrimonio de la mujer; incluyéndose retención de objetos, documentos personales, documentos institucionales, bienes, valores y derechos patrimoniales institucionales.
- m) Violencia psicológica y emocional:** Es toda conducta realizada en el ámbito de la DC que directa o indirecta ocasione daño emocional, disminuya la auto estima, perjudique o perturbe el sano desarrollo de las personas empleadas u otras personas incluidas en el numeral IV. de la DC; ya sea que esta conducta sea verbal o no verbal, que produzca en la empleada o empleado o en las otras personas desvalorización o sufrimiento, mediante amenazas, exigencia de obediencia o sumisión, coerción o limitaciones de su ámbito de libertad, y cualquier alteración en su salud que se desencadene en la distorsión del concepto de sí misma, del valor como persona, de la visión del mundo o de las propias capacidades efectivas, ejercidas en cualquier tipo de relación.
- n) Violencia Institucional:** Es toda acción u omisión abusiva de cualquier persona de la DC, que discrimine o tenga como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y disfrute de los derechos y libertades fundamentales de las personas de la DC; así como, la que pretenda obstaculizar el acceso de las personas al interior de la DC al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar las manifestaciones, que generen acciones constitutivas de acoso sexual o discriminación.
- o) Violencia Comunitaria:** Toda acción u omisión abusiva realizada en el ámbito de la DC que a partir de actos individuales o colectivos transgreden los derechos fundamentales de las



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

empleadas o empleados de la DC y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión.

- p) **Discriminación:** Son acciones, omisiones o expresiones realizadas en el ámbito de la DC contra las personas de la misma, que estén motivadas por cualquier razón que genere una discriminación, un tratamiento diferente respecto al resto de personas que le genere una afectación en su buen desarrollo en el ámbito de salud, psicológico y de relaciones laborales y humanas en la institución.
- q) **Discriminación contra la mujer:** Art. 5 LIEV, entendida ésta, como toda distinción, exclusión, restricción o diferenciación arbitraria basada en el sexo, la edad, identidad sexual, estado familiar, procedencia rural o urbana, origen étnico, condición económica, nacionalidad, religión o creencias, discapacidad física, psíquica o sensorial, o cualquier causa análoga, sea que provenga del Estado, de sus agentes o de particulares.

VI. PRINCIPIOS RECTORES DEL PROTOCOLO.

Sin perjuicio de los principios contemplados en la Constitución de la República, Instrumentos Internacionales ratificados por El Salvador, la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA- y otras leyes aplicables; el Protocolo se regirá por los principios descritos a continuación:

a) Confidencialidad

Las personas que intervengan en el procedimiento desde el inicio hasta la terminación del trámite que realicen las(os) empleadas(os) de la DC o cualquier otra persona descritas en el numeral IV. tienen la obligación de guardar estricta confidencialidad y reserva del caso. Así como guardar confidencialidad de la información sobre el contenido de la queja o de los procesos de investigación.

Las personas al interior de la DC tienen derecho a que se proteja debidamente su intimidad y se aplique la reserva total o parcial del expediente, según lo hubiese solicitado, para evitar la divulgación de información que pueda conducir a su identificación o la de sus familiares, manteniendo la confidencialidad de la información sobre su residencia, teléfono, lugar de trabajo o estudio, entre otros aspectos.

b) Prohibición de represalias

Se prohíben las represalias contra los(as) empleadas(os) de la DC u otras de las personas que interpongan una queja, o que comparezcan como testigos(as) o participen en un proceso de investigación sobre acoso sexual y discriminación en la institución; la cual tomará las medidas necesarias para asegurar que las relaciones laborales sean con respeto antes, durante y después del proceso de investigación de los hechos.

La realización de represalias contra la empleada o empleado u otra de las personas por cualquier forma de participación indicada en el párrafo anterior, dará lugar a iniciar proceso de investigación y sancionatorio contra la persona que la realizare a efecto de tomar las medidas de protección urgentes, correctivas y sancionatorias que correspondieren aplicando las mismas reglas de este Protocolo.

c) Principio de no discriminación



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



A todos(as) las personas de la DC que se identifiquen como víctimas de acoso sexual o discriminación se les brindará la debida protección y atención inmediata, continua y prolongada de manera que se garanticen sus derechos a la no discriminación, por motivos de etnia, sexo, edad, idioma, religión, orientación sexual, identidad de género, opinión política, nacionalidad, posición económica o de cualquier otra índole y toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo y que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el ejercicio de sus derechos humanos, libertades y garantías.

d) Principio de Legalidad

Todos los actos y acciones que se realicen en el ámbito de regulación del presente Protocolo, deben estar sujetos a la normativa legal establecida y aplicable, garantizando siempre el debido proceso en el que se respete el derecho de audiencia y defensa de los(las) empleados(as) y demás personas sujetos al mismo. El marco legal debe prevalecer sobre el interés individual, la arbitrariedad, el abuso de poder e inseguridad jurídica.

e) Principio de no re-victimización, victimización secundaria o doble victimización

A la empleada(o) de la DC que presenta la queja debe evitarse someterlo a un proceso de sufrimiento o actuación adicional a la que ya ha sufrido o está sufriendo a efecto de que no se convierta en víctima en dos o más momentos de la vida; en ese sentido, quien recibe la denuncia y quien la diligenciará en el procedimiento deben asumir la mejor actitud hacia la víctima, no siendo indiferente a su dolor, no demostrando falta de consideración alguna por el sufrimiento en el que se encuentra, y mostrar una actitud humana, evitando hacer consideraciones que le causen más daños y evitando generar comentarios de culpabilidad hacia la víctima o que puedan generarle desconfianza.

f) Principio de oportunidad

Entendido como la actuación oportuna y adecuada a efecto de evitar que la víctima siga siendo objeto de la acción denunciada y que se adopten todas las medidas inmediatas de acompañamiento, sean estas psicológicas, médicas o de otra naturaleza que le permitan superar el momento de crisis o situación que está sufriendo y que su atención así lo requiera, para lo cual el Comité deberá adoptar todas las medidas urgentes y la institución facilitar los medios económicos, técnicos y demás que sean necesarios.

g) Principio de Celeridad

Todas las actuaciones tendentes a la inmediata protección de el(la) denunciante deben ser tomadas sin ninguna dilación a efecto de estabilizar la condición de la víctima, evitar la continuación de la agresión, lograr el cese inmediato de sus efectos; y sucesivamente continuar el procedimiento a efecto de determinar el(la) responsable y las consecuencias de su actuación, a través del desarrollo del debido proceso.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

h) Principio de efectividad

Las medidas que se adopten deben ser claras y directas a efecto de procurar evitar el sufrimiento de la víctima y que el(la) agresor(a) o victimario cese de inmediato su conducta agresora y procurar que no se dé más ningún contacto entre ambos, para lo cual la administración debe ordenar y ejecutar las medidas urgentes para la víctima y para el victimario o denunciado(a). Las medidas a adoptar pueden ser de asistencia social, médica, psicológica, económica, acompañamiento durante el proceso y otras que fuesen necesarias.

i) Principio de cooperación institucional

Toda la organización institucional de la DC estará en la obligación de brindar toda su cooperación o colaboración en lo que le corresponda, a fin de garantizar y asegurar la debida atención a las víctimas de acoso sexual o discriminación, así como de las demás medidas que deban adoptarse frente al victimario o agresor(a), las que harán de forma inmediata y con la sola petición del Comité.

j) Principio de antiformalismo

Ningún requisito formal que no sea esencial debe constituir un obstáculo que impida injustificadamente el inicio del procedimiento, su tramitación y su conclusión normal. Asimismo, la Administración debe interpretar los requisitos esenciales en el sentido que posibilite el acceso a los procedimientos y el pronunciamiento de una resolución de fondo.

k) Principio de Favorabilidad

En caso de conflicto o duda sobre la aplicación de las disposiciones contenidas en las leyes relacionadas, prevalecerá la más favorable a las mujeres que enfrentan violencia;

l) Principio de Laicidad

No puede invocarse ninguna costumbre, tradición, ni consideración religiosa para justificar la violencia contra la mujer;

m) Principio de Acceso a la Información

Las personas sujetas a la aplicación del Protocolo tienen derecho a ser informadas de su situación en el ámbito administrativo, así como de las coordinaciones que se realicen con otras instituciones.

VII. ASPECTOS A TENER EN CONSIDERACION EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DE EMPLEADAS(OS) QUE VIVEN SITUACIONES DE VIOLENCIA, ACOSO SEXUAL Y DISCRIMINACIÓN

- Mostrar una actitud comprensiva y solidaria durante todas las etapas del proceso de atención de los(as) servidores(as) públicos o de las otras personas de la Institución.
- Brindar un trato digno, respetuoso, sensible y empático.
- Evitar juicios de valor, comentarios.
- Propiciar un clima agradable.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



- Analizar en todo momento lo comentado por el(la) empleado(a) o las otras personas, ya que debe seleccionar elementos importantes en toda la comunicación y que puedan contribuir a la integridad física, emocional y mental de los(as) empleados(as) o de las otras personas.
- Evitar distracciones y concentrar la atención en lo que describe el(la) empleado(a) o de las personas descritas en el numeral IV. del presente protocolo.
- Expresar sus ideas con claridad.
- Escuchar a la empleada(os) o las personas descritas en el numeral IV. ámbito de aplicación y responder con respeto.
- Indicarle a la empleada(o) o las demás personas que lean detenidamente la información proporcionada en el formulario proporcionado.
- Brindar a las personas un trato digno, equitativo, respetuoso e igualitario.
- Dada la complejidad de la violencia que enfrentan las mujeres en nuestra sociedad, la persona que atienda el caso deberá considerar que cada caso es diferente. Lo anterior con la finalidad de evaluar los tipos de violencia que la empleada(o) u otra de las personas que hayan sufrido, con la finalidad de garantizar a la persona un proceso de atención integral y acorde a su caso.
- La persona que atienda el caso deberá de expresar su comprensión por la magnitud y trascendencia del daño sufrido por el(la) empleado(a) o persona que se considera afectada.
- Deberá de preguntar solamente la información necesaria que requiera para la atención solicitada.
- La persona que atiende la queja debe prestar la adecuada atención a la víctima para que le aclare bien los hechos y a su vez, brindarle y garantizarle el debido cuidado y protección.
- Debe dialogar con la víctima en un lenguaje sencillo.
- El espacio donde se realizará la entrevista, lugar de espera, lugar para las evaluaciones, para entrevistas de los(as) testigos(as) y otros(as) deben ser ámbitos agradables, acogedores, privados que le garanticen su confidencialidad; y que le de confianza a la víctima y los(as) testigos(as) u otros(as) para acudir a las siguientes etapas del proceso sin temor alguno.
- Si debido a circunstancias justificadas, las diligencias que sean necesarias realizar no se pueden efectuar de forma presencial, el Comité puede acordar con la víctima, el(la) victimario o agresor(a) o los(las) testigos o demás intervinientes, que las mismas se realicen por medios electrónicos de comunicación que den plenas garantías de las actuaciones, para lo cual, el Comité documentará tales hechos en acta que firmaran todos sus miembros, la cual hará plena fe de los hechos y actos realizados.

VIII. RESPONSABLES DE GARANTIZAR LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO.

Para la aplicación y cumplimiento del presente Protocolo se determinan dos niveles de conocimiento y decisión, estando conformado por:

- 1) El (La) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.
- 2) El Comité Institucional para la Aplicación del Protocolo para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la DC, en lo sucesivo el "Comité".

El Comité estará integrado por el(la) Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión (UEGI), la Jefatura de la Unidad de Talento Humano (UTH), Director(a) de Administración y el(la) Director(a) Jurídica, los que de forma conjunta deberán de garantizar la atención especializada de manera oportuna y adecuada a cada víctima; así como brindar el seguimiento y cumplimiento del presente protocolo en



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

coordinación con el Comité Institucional de Género cuyas funciones se encuentran definidas en la Política Institucional de Igualdad y No Discriminación de la DC.

Solamente, cuando exista causa o motivo justificado debidamente comprobados y aceptados por los demás miembros del Comité, la jefatura de cada una de las unidades administrativas que lo integran podrán delegar a otra persona de su respectiva unidad por escrito y por el medio que lo permita y sea posible, para que integre el Comité, conozca de los hechos y participe en el procedimiento. La participación de el(la) delegado(a) se circunscribirá únicamente al tiempo durante el cual la jefatura respectiva no pueda integrarlo.

En caso de imposibilidad de participar la jefatura de cada uno de los integrantes o un miembro de la misma por causa justificada, por haberse abstenido o haber sido recusado, ser el(la) denunciante o víctima o el denunciado(a), los otros miembros del Comité llaman a la jefatura de otra dirección de la Defensoría para que lo integre y conozca únicamente de ese caso.

Para lo relacionado con abstención o recusación de los miembros del Comité o de la Presidencia de la DC, se estará sujeto a las causales y reglas establecidas en los artículos 51,52,53 y 54 de la LPA. En ese sentido, cuando se pretenda recusar a un miembro del Comité o algún miembro del mismo se abstenga de intervenir en el procedimiento, será el (la) Presidente(a) de la DC quien conozca y decida sobre la solicitud en el plazo de tres días. Cuando se trate de la abstención o la recusación del (la) Presidente(a) de la DC, el conocimiento y decisión corresponderá a la Sala de lo Contencioso Administrativo.

En caso que el denunciado(a) fuese el (la) presidente(a) de la DC, el Comité con plena independencia e imparcialidad conocerá la denuncia conforme al procedimiento establecido en este Protocolo hasta la adopción de la decisión recomendatoria.

Por otra parte, el Comité deberá garantizar el cumplimiento de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres y La Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres y demás leyes que fuesen aplicables.

IX. MECANISMO DEL PROTOCOLO.

9.1 NIVELES DE ATENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL O DISCRIMINACIÓN:

9.1.1 A nivel interno de la institución:

- Si la persona se siente más cómoda puede relatar lo que le sucede a alguien de su confianza y si lo desea la persona de confianza puede acompañarle durante el proceso.
- Deberá de informar la situación que está viviendo a la jefatura inmediata o a la persona inmediata que le brinde atención al interior de la institución, posteriormente la jefatura inmediata lo deberá trasladar a el(la) Director(a) de Administración o el(la) Jefe(a) de UTH o el(la) Responsable de UEGI de la institución.
- Si el(la) agresor(a) es el(la) jefe(a) inmediato(a), el(la) empleada(o) podrá también acudir directamente a el(la) Director(a) de Administración, o a el(la) Jefe(a) de UTH o a el(la) Responsable de UEGI para informar sobre su situación.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



- Interponer la queja ante algún miembro del Comité para iniciar el proceso de conocimiento, adopción de medidas urgentes y necesarias, diligencias y probatorias y recomendación final para llegar a un acuerdo con ambas partes.
- Si desde la interposición de la queja o durante el diligenciamiento del caso surgieren elementos que hicieren considerar la posible comisión de una falta, infracción o delito penado por la ley, el Comité a través de la Presidencia, de inmediato lo pondrá en conocimiento de la autoridad competente, FGR, PNC, Juzgado o Tribunal según sea el caso, conforme al art. 14 de la LPA, que establece la obligación de colaborar y deber de comunicar el posible cometimiento de delitos

9.1.2 A nivel externo de la Institución:

9.1.2.1 Instituciones que brindan asesoría, orientación y acompañamiento para hacer las denuncias y velar por el debido proceso:

- * Policía Nacional Civil- PNC
- * Procuraduría General de la República – PGR
- * Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU).
- * ONG/Asociación de Mujeres

9.1.2.2 Instituciones que reciben denuncias directamente de la víctima o actúan de oficio.

- * Policía Nacional Civil – PNC
- * Fiscalía General de la República
- * Procuraduría General de la República – FGR
- * Juzgados de Instrucción para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres.
- * Juzgados de Paz
- * Juzgados de Familia
- * Ministerio de Trabajo y Previsión Social –MTPS.
- * Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos PDDH

9.2 Pruebas que deberán ser practicadas, recabadas, custodiadas y utilizadas en los procesos internos y externos que se realicen.

- Cuando la persona presente la queja, deberá de seguir las indicaciones de las instituciones que acompañan el caso. Para la violencia psicológica, sexual y física, el(la) la persona que interponga la queja deberá de someterse a la atención especializada del Instituto de Medicina Legal, donde se le realizarán las pruebas pertinentes, las cuales serán de utilidad en los procedimientos que se inicien administrativamente y en los tribunales correspondientes. Si es posible, la persona deberá de acudir antes de las 72 horas, por la calidad de las pruebas y los tratamientos profilácticos que se deben administrar.²

² Tomado de Ruta de Atención para casos de Violencia Contra las Mujeres.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- Es importante que además de denunciar, la persona no deberá destruir ninguna prueba, por muy comprometedoras que a su juicio le parezcan.
- Animar a la persona a que no se desanime, ya que son procesos que toman su tiempo.
- Cualquier otra prueba lícita y admitida en el derecho común que permita determinar la existencia del hecho denunciado y el posible responsable del hecho denunciado.

9.3 Etapas del acoso sexual en el trabajo

Etapa	Descripción
Etapa No. 1	La persona agresora escoge a su víctima El(La) agresor(a), se aprovecha de quienes se encuentran en condiciones de mayor vulnerabilidad.
Etapa No. 2	La persona agresora se gana la confianza de la víctima El(La) agresor(a) ofrece su apoyo a la víctima ante las dificultades personales que enfrenta la(el) compañera(o) de trabajo; El(La) agresor(a) siempre estará atento a cualquier necesidad de la víctima, se convierte en su amigo(a) incondicional.
Etapa No. 3	Inicia la violencia El(La) agresor(a) presenta un comportamiento completamente diferente al buen compañero(a) de trabajo o el(la) amigo(a) incondicional. El(La) agresor(a) da inicio al número de llamadas telefónicas a cualquier hora del día. Trata continuamente de interceptar o seguir a la víctima dentro o fuera de la oficina, incluso puede llegar a su casa o lugares que la víctima frecuenta.
Etapa No. 4	Amenazas, presiones y chantajes La persona agresora realiza amenazas que pueden ser violentas, manipula psicológicamente a el(la) compañero(a) de trabajo, inicia a chantajear a la compañera o compañero por los favores o ayuda que brindó a la víctima anteriormente. El(La) agresor(a) realiza humillaciones a el(la) compañero(a) de trabajo. El(La) agresor(a) trata de obstaculizar o descalificar el trabajo realizado por la víctima. En situaciones extremas puede llegar a promover sanciones o su destitución injustificada o agresiones físicas.

X. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE ACOSO SEXUAL Y DISCRIMINACIÓN EN LA DC

A) FASE 1 RECEPCION DE LA QUEJA.

1. Persona, denunciante, denunciado y forma de la queja



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



La persona que se considere víctima de violencia, acoso sexual o discriminación podrá presentar su queja en forma verbal o escrita de forma clara y precisa, proporcionando el nombre y generales de la persona denunciado(a) y denunciante, cargo que desempeñan (denunciante y denunciado(a)) o tipo de relación dentro de la DC, ya sea esta una Dirección, Gerencia o Unidad a la que pertenece, relación laboral, y descripción de los hechos. (Ver Anexo 1).

La queja también podrá ser presentada, de la misma forma, por una persona distinta a la víctima, sea empleada(o) o no de la Defensoría, usuaria(o) de los servicios prestados o proveedor(a), siempre que la misma cuente con los elementos antes descritos y que permita considerar la posible comisión de la conducta denunciada y la identificación de el(la) presunto(a) agresor(a).

La identidad de la persona que interpone la queja será mantenida bajo confidencialidad y anonimato si así lo solicitase expresamente.

2. Instancias para interponer la queja.

La queja podrá interponerla ante cualquiera de los miembros del Comité, quienes evaluarán la misma a partir de las circunstancias planteadas por la persona denunciante y si lo consideran pertinente buscarán alternativas de solución entre las partes involucradas, para esto se documentará el procedimiento adoptado por medio de un acta en la cual se firme por todas las partes.

Los miembros del Comité tendrán la obligación de colaborar y el deber de comunicar un posible cometimiento de delito cometidos por funcionarios, al Fiscal General de la República, remitiendo en su caso, la documentación pertinente, conforme al art. 14 de la LPA.

El(La) responsable de atender o recibir la queja, de la forma en que fuesen interpuestas, adoptarán todas las medidas que fuesen urgentes y necesarias e informará a el(la) Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión (UEGI), quien de inmediato brindará seguimiento al caso y buscará el mecanismo de solución si este aún no hubiera sido solventado por la persona que recibió la queja.

Cuando el(la) Responsable de la UEGI tenga conocimiento de la queja, convocará a los demás miembros del Comité para hacerles de su conocimiento la queja recibida y las medidas urgentes que ya se hubiesen adoptado.

La convocatoria al Comité para la revisión preliminar de la queja procederá siempre y cuando no haya habido acuerdo entre ambas partes y deberá hacerse en el plazo máximo de tres días hábiles de haber recibido la queja. El Comité deberá reunirse a más tardar en tres días hábiles posteriores a la recepción de la convocatoria.

Si la situación de la víctima, al momento de poner la denuncia requiriese atención inmediata, el(la) Responsable de la UEGI adoptará las medidas urgentes y necesarias a fin de evitar que se le siga causando perjuicio y si lo considera oportuno en el caso de las oficinas regionales podrá requerir el apoyo de el(la) Gerente(a) de la oficina y así lo considera necesario; así mismo, adoptará las medidas urgentes respecto del denunciado para evitar cualquier otra acción de su parte y lo hará del conocimiento inmediato de los demás miembros del Comité convocándoles de urgencia para la atención.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

3. Formación de expediente de la queja y asignación de su número y tipo de trámite.

- a) El(la) Responsable de la UEGI una vez recibida la queja elaborará la carátula del expediente, que contendrá un código de referencia único que se le colocará de forma visible, compuesto por, Número correlativo (001), iniciales del tipo de denuncia o hecho denunciado y año de apertura del caso (20XX).
- El número de referencia y tipo de trámite, será entregado a la víctima/denunciante para su posterior identificación y consulta del mismo.
Se deberá elaborar para cada caso el expediente respectivo.
Al momento de completar el expediente se deberá verificar que este conste de las partes siguientes:
Número e identificación, según sea el caso; ya sea este por acoso sexual o discriminación (001-SEX-20XX o -001-DISCRIM-20XX).
Tipo de queja, indicando si es escrita, verbal o por tercero.
Nombre de la víctima y/o nombre del denunciante si fuere un tercero o razón de ser confidencial y anónimo y dirección, unidad o dependencia en la que labora.
Nombre de el(la) denunciado(a) y dirección, unidad o dependencia en la que labora.
- El expediente deberá estar foliado, enumerando cada una de las hojas que lo conforman o integran (colocar numeración en la parte superior derecha de cada hoja).
- Sucesivamente se deberá incorporar la queja o entrevista inicial y documentos adjuntos (todos aquellos documentos que se presentan con la queja, entrevista o como resultado de la investigación, o si hubiere algún tipo de conciliación entre ambas partes).
- Toda la documentación agregada, decisiones y otras que se practiquen en el procedimiento y sean documentadas, serán incorporadas de forma sucesiva y en orden cronológico al expediente.

4. Instancias para el debido seguimiento y obligación de cooperación

El Comité a través de las instancias que lo integran, dará el seguimiento debido a las decisiones que se adopten durante la tramitación de la queja y posteriormente a la decisión final; lo anterior, sin perjuicio de la obligación que tienen los funcionarios y empleados públicos de comunicar a la FGR cuando tengan conocimiento de la posible comisión de un delito. Asimismo, los funcionarios, empleados públicos y Unidades de la DC deberán cooperar a efecto de dar pleno cumplimiento a lo resuelto y a la efectiva protección de la víctima.

5. Plazo para interponer la queja

El plazo para interponer la queja de violencia, acoso sexual o discriminación, se establecerá a partir de las reglas para la prescripción de infracciones y sanciones administrativas, así como delitos y faltas que respectivamente establezca la legislación aplicable, pudiendo la víctima proceder a la interposición de su queja, a partir del momento que así lo considere necesario o en su defecto a partir del último acto de violencia, acoso sexual o discriminación.

Si la persona se dirige a el(la) jefe(a) inmediato(a) como primera instancia, la jefatura inmediata deberá de remitirla rápidamente a la persona responsable de la UEGI o con algún miembro del comité para que presente la queja del caso de violencia, acoso sexual o discriminación, evitando



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



cualquier tipo de interrogatorio o intervención, sugerencias u otras observaciones que puedan causar en la víctima alguna desconfianza o temor a interponer la queja.

B) FASE II CONOCIMIENTO, ADMISIBILIDAD O INADMISIBILIDAD DE LA QUEJA.

1. Convocatoria del Comité para analizar la queja y decidir sobre su admisión y mecanismo de solución.

El Comité previa convocatoria, se reunirá en el plazo establecido anteriormente para la revisión preliminar de la queja, la decisión la adoptará basándose en el análisis de la información proporcionada por la persona y aplicando los criterios técnicos respectivos, determinarán si el suceso que se está denunciando constituye violencia, acoso sexual o discriminación. De no ser así, se realizará una conciliación entre ambas partes siempre y cuando ambas partes así lo estimen conveniente.

En cualquier caso, si la situación de la víctima es grave, se adoptarán de inmediato todas las medidas urgentes y preventivas de acompañamiento, sean estas psicológicas, médicas o de otra naturaleza que le permitan superar el momento de crisis o situación que está sufriendo y que su atención así lo requiera.

De igual forma, se adoptarán las medidas inmediatas y pertinentes respecto del denunciado; para lo cual, el Comité deberá adoptar todas las medidas urgentes y la institución facilitar los medios económicos, técnicos y demás que sean necesarios; lo que deberá hacer en su primera reunión y decisión que adopte; y en su caso, ratificar las que ya hubiese adoptado y ejecutado la UEGI.

Si el Comité, del examen preliminar de la queja, determinare que es necesario realizar la entrevista a la víctima, procederá a realizarla a más tardar en el plazo de los tres días hábiles posteriores a la interposición de la queja.

El Comité tendrá un plazo de cinco días hábiles contados partir del día que se presentó la queja o de la realización de la entrevista, según sea el caso; y tendrá que resolver lo siguiente:

- **Admitir la queja:** Si los hechos constituyen acoso sexual o discriminación y deberá continuar con el trámite indicado por el presente protocolo.
- **Rechazar la queja:** Deberá adoptar auto administrativo recominatorio de inadmisibilidad y cuando correspondiere, la remitirá a el(la) Responsable de la UEGI con copia a el(la) Jefe(a) de la UTH para su respectivo archivo y resguardo en la UEGI y para los registros en los expedientes laborales de lo que correspondiere a la UTH u otras acciones propias del talento humano que deban realizarse o registrar.
- **Remitir caso a la Fiscalía General de la República (FGR):** Además de admitir la queja para los efectos administrativos y considerar en este estado que los hechos denunciados pueden constituir un ilícito; se ordenará a quien corresponda de la DC, el acompañamiento directo e inmediato a la víctima si ella lo aceptase, para acudir a la FGR a denunciar el hecho y simultáneamente certificará lo que a la fecha se tenga como evidencia o prueba en el Comité, lo anterior sin perjuicio de suministrar más información que se obtuviere en el curso de la investigación o de la cooperación institucional que sea requerida por la FGR.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

2. Inadmisibilidad de la queja.

Si el Comité considerase que la queja presentada es inadmisibile, trasladará la recomendación respectiva a el(la) Responsable de la UEGI quien deberá de proceder al archivo del respectivo expediente con toda la información que se genere.

Si la persona que interpuso la queja no está conforme con la inadmisibilidad de la queja, podrá interponer recurso de apelación, en el plazo de quince días contados a partir de la fecha de notificación, ante el Comité o la Presidencia de la DC. En el caso que el recurso se presente ante el Comité, éste deberá remitirlo a la Presidencia de la DC en el plazo de tres días.

El escrito podrá ser presentado por el(la) afectado(a) por sí mismo o por representante, el cual deberá cumplir con todos los requisitos que para el régimen del recurso de apelación contempla la Ley de Procedimientos Administrativos.

Del mismo modo, para la tramitación, desarrollo y finalización del recurso de apelación se aplicará todo el régimen establecido para este recurso en la Ley de Procedimientos Administrativos, tales como: requisitos de procedencia, causales de rechazo, plazos de interposición y duración del procedimiento, etc.

3. Admisión de la Queja

Si el Comité admite la queja, no será necesario trasladarla a Presidencia para su decisión, procederá a notificarla a las partes para que cada una, en el plazo de cinco días, concurra ante el Comité a hacer valer sus derechos, aportando las alegaciones, documentos o informaciones que estimen convenientes y, en su caso, la proposición de la prueba, conforme lo establecido en el presente Protocolo y en el artículo 158 numeral 2 de la LPA.

4. Notificación de la admisión de la queja y audiencia a el (la) denunciado(a) para responder

El Comité procederá a notificar a ambas partes la admisión de la queja, ordenará que la parte denunciada conozca la existencia y contenido de la denuncia en su contra y responda la misma, alegando lo que conforme a derecho considere en su defensa, en el plazo de diez días contados a partir del día siguiente de la notificación. La contestación deberá hacerla por escrito debidamente firmado, ya sea de forma personal o a través de representante, según las reglas establecidas en la Ley de Procedimientos Administrativos.

Junto con la esquila de notificación se le deberá entregar a la parte denunciada el legajo completo de la queja y los documentos que se han presentado para que pueda ejercer su defensa.

Únicamente las partes-víctima y denunciante, y denunciado o sus representantes debidamente facultados y acreditados, podrán consultar el expediente en la UEGI. El(La) responsable de facilitar el expediente deberá anotar en el mismo, el nombre de quien lo consulta, su calidad, identificación, hora, día, mes y año de la consulta.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



C) FASE III PERIODO DE PRUEBA, DECISIONES Y RECURSOS.

Período común de pruebas

Contestada la queja por el(la) denunciado(a) en el plazo establecido o vencido el mismo, sin su contestación, mediante auto administrativo, el Comité ordenará abrir a pruebas por el plazo de ocho días hábiles; período en el cual se practicará las pruebas que hubiese admitido el Comité.

Para lo relativo a la prueba se seguirá las reglas del capítulo V de la LPA y serán aceptados todos los medios de prueba reconocidos en el Código Procesal Civil y Mercantil, siempre que las mismas sean lícitas u obtenidas por medios lícitos.

Decisión Administrativa recomendatoria del Comité

Concluido el período de prueba, el Comité las evaluará y emitirá su decisión final recomendatoria.

Interposición y procedencia del recurso de apelación.

La parte que se considere afectada por la resolución final, tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir del día siguiente de haberle notificado la resolución final, para interponer el recurso de apelación de la misma ante el comité o ante la Presidencia de la DC, el cual será resuelto de conformidad con la regulación establecida para dicho recurso por la Ley de Procedimientos Administrativos.

Una vez la decisión haya adquirido firmeza en sede administrativa, se procederá a su ejecución según las reglas establecidas en la Ley de Procedimientos Administrativos. En caso que la denuncia hubiese sido declarada definitivamente inadmisibles se archivará el expediente.

D) FASE IV CUMPLIMIENTO Y EJECUCION.

1- Medidas de ejecución del cumplimiento de la resolución administrativa final y realización de los procedimientos internos sancionatorios.

La DC realizará todas las acciones que sean necesarias a través de todas sus direcciones y dependencias para cumplir efectivamente lo resuelto; en caso que la decisión diere lugar a proceso administrativo interno sancionatorio, se aplicará la medida disciplinaria y sanción que correspondiere conforme lo regulado en el Reglamento Interno de Trabajo de la DC o la legislación que sea procedente.

Si de la investigación y lo resuelto se considera que puede ser una conducta delictiva, el(la) Presidente(a) de la DC certificará de inmediato lo resuelto y todo lo que conste en el expediente a la FGR para dar aviso de la posible comisión de delito.

2- Procedimiento sancionatorio interno solicitado por la Procuraduría General de la República en aplicación de la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

También se iniciará el procedimiento sancionatorio interno en la DC, cuando la denuncia hubiese sido iniciada y tramitada por la Procuraduría General de la República (PGR) y está conforme a lo establecido en los Arts. 39 y 41 de la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres así lo determine, lo comunique y solicite a la DC.

XI. FORMAS Y MEDIOS DE REALIZAR LAS NOTIFICACIONES.

Para las comunicaciones que se deban realizar durante la tramitación del procedimiento establecido en este protocolo, se estará a lo dispuesto en el capítulo IV del título III de la LPA.

Las notificaciones se podrán practicar de forma personal, a través de persona legalmente facultada para recibirla, siempre que se realice en el lugar indicado por las partes, por medios electrónicos o tecnológicos de comunicación que hubiese indicado la parte, y siempre que dicho medio de certeza que la misma se ha realizado y que ha sido recibida por la parte a la que se le notifica, o por cualquier otro medio señalado y aceptado en el derecho común.

Todas las notificaciones deberán practicarse en los días hábiles establecidas para el desarrollo de las labores en la DC.

XII. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN.

Se considera necesario implementar las siguientes estrategias de prevención:

- a) Sensibilizar a todo el personal de la institución y demás personas en la perspectiva de género, lo que constituye un componente básico para prevenir el acoso sexual y la discriminación en los lugares de trabajo
- b) Realizar la difusión de la Política de Igualdad y No discriminación en todas las oficinas de la DC.
- c) Realizar la difusión del protocolo en todas las oficinas de la DC con la finalidad de hacer visible que tales conductas o comportamientos son inadmisibles y que pueden ser sancionadas administrativamente y penalizadas.
- d) La Dirección de Administración a través de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión realizará la prevención, control y vigilancia permanente en todas las oficinas.
- e) La UEGI realizará evaluaciones periódicas y podrá solicitar ajustes al presente protocolo a partir de los resultados obtenidos.
- f) Preparar diferentes iniciativas que puedan promoverse en la DC para difundir una cultura institucional de respeto entre los géneros orientada a prevenir la práctica institucional del acoso sexual y conductas de discriminación.
- g) Desarrollar programas de difusión y capacitación en el conocimiento de normativa internacional y nacional que regulan lo relacionado con género, igualdad, acoso sexual y no discriminación y las consecuencias de su no observancia y cumplimiento, para ser impartidos a todo el personal de la DC a través de los medios electrónicos de que se dispongan en la institución.
- h) Preparar un informe anual de casos registrados en la DC, el nivel institucional de observancia y la medición del impacto de todas las medidas preventivas adoptadas. Este informe deberá



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



elaborarse siempre cuidando los datos que se consideren confidenciales respecto de las víctimas y/o denunciantes y demás detalles que deban mantenerse bajo confidencialidad.

XIII. REFORMAS, SUSTITUCIÓN TOTAL Y DEROGATORIA AL PROTOCOLO.

El presente Protocolo podrá ser reformado de forma parcial o sustituido totalmente en la misma forma en la que se ha aprobado el presente.

XIV. PUBLICACIÓN, PUBLICIDAD Y VIGENCIA DEL PROTOCOLO.

El presente Protocolo será publicado en los medios electrónicos y tecnológicos oficiales de comunicación de la Defensoría del Consumidor y deberá ser socializado con todo el personal que labora para la Defensoría, a través de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión (UEGI) desde su firma y antes de la fecha de entrada en vigor.

El presente Protocolo entrará en vigencia ocho días hábiles posteriores a la aprobación por el(la) Presidente(a) de la DC.

XV. ANEXOS.

El Presente Protocolo contiene los siguientes anexos:

ANEXO 1. Formulario de queja por acoso sexual o discriminación

ANEXO 2. Carátula del expediente

ANEXO 3. Auto administrativo de convocatoria para entrevista de la víctima

ANEXO 4. Auto administrativo para resolver recusación de uno de los miembros del comité

ANEXO 5. Auto administrativo para llamar a integrar el comité para conocer recusaciones o excusas de dos o de todos los miembros del comité

ANEXO 6. Auto administrativo para resolver recusación de uno de los miembros del comité

ANEXO 7. Auto administrativo de admisión de la queja

ANEXO 8. Auto administrativo de inadmisibilidad de la queja

ANEXO 9. Auto administrativo de apertura a pruebas

ANEXO 10. Auto administrativo de declarar ha lugar la queja y determinando responsabilidad de el(la) denunciado(a)

ANEXO 11. Resolución administrativa final de el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor declarando ha lugar la queja y determinando responsabilidad

ANEXO 12. Auto administrativo recominatorio de declarar no ha lugar la queja y exonerando de responsabilidad el(la) denunciado(a)

ANEXO 13. Resolución administrativa de el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor declarando sin lugar la queja y exonerando de responsabilidad al denunciado(a)

ANEXO 14. Resolución de el(la) Presidente(a) de la Defensoría sobre recurso de revocatoria de la decisión administrativa final



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ANEXO 1

FORMULARIO DE QUEJA POR
ACOSO SEXUAL O DISCRIMINACION.

Fecha:			
	Día	Mes	Año

1. DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA

Nombre: _____

Puesto: _____

Dirección, Gerencia o Unidad:

Sexo:	M	F	Teléfono:	Correo electrónico:
-------	---	---	-----------	---------------------

Nombre de el(la) jefe(a) inmediato(a):

Cargo de el(la) jefe(a) inmediato(a):

2. DATOS DE LA PERSONA CONTRA QUIEN SE PRESENTA LA QUEJA

Nombre: _____

Puesto: _____

Dirección, Gerencia o Unidad: _____

Sexo:	M	F	Teléfono:	Correo electrónico:
-------	---	---	-----------	---------------------

Nombre de el(la) jefe(a) inmediato(a):



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Cargo de el(la) jefe(a) inmediato(a):

3. DETALLES DE LOS HECHOS

1. Frecuencia con la que han sucedido los hechos

- Una vez
Varias veces
De manera continua a la fecha actual

2. En caso de haber sido una sola vez, proporcione:

Fecha: [Día] [Mes] [Año]

Lugar: []

Hora: []

3. En caso de haber sido víctima varias veces, describa el período aproximado del hostigamiento o acoso o discriminación

[]

4. La actitud de la persona que le hostigó o acosó o discriminó fue:

- Abierta y clara
Amenazante
Insinuante o sutil

5. La reacción inmediata de usted fue:

- Ignorar
Confrontar
Otro: []

6. En caso de haber personas que presenciaron los hechos proporcione sus datos tales como nombre, teléfono y oficina en la cual laboran:

Table with 3 columns: Nombre, Teléfono, Oficina



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

7. Cambios que se dieron en la situación laboral después de los hechos

Sigue Igual

Tensión, estrés e incomodidad en el área de trabajo

Solicito cambiar de área

Otro: _____

8. ¿La persona afectada trabaja directamente con la persona denunciada?

Si: No: A veces:

9. ¿La persona afectada ha informado del suceso a su jefe inmediato?

Si: No:

10. ¿Cuál es la relación laboral con la persona denunciada?

Jefatura inmediata

Compañeros de trabajo

Subalterno

Ninguna Otro:

11. Descripción de las conductas manifestadas por la persona denunciante

12. Para fundamentar los hechos cuenta con:

Ninguna evidencia

Documentos de respaldo

Fotografías

Testigos

Correos electrónicos

Otros: _____



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



13. Observaciones y/o comentarios: _____

14. Firmas:

Nombre y firma de la persona denunciante

Nombre y firma de la persona responsable que recibe

Nombre y firma de testigo a)

Nombre y firma de testigo b)



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ANEXO 2

CARÁTULA DEL EXPEDIENTE.

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Dirección de Administración

Unidad de Equidad de Género e Inclusión (UEGI)

QUEJA POR ACOSO SEXUAL

QUEJA POR DISCRIMINACIÓN

REFERENCIA UEGI-001-Q-A-SEX-20XX o UEGI-001-Q-DISCRIM-20XX.)

Forma de presentación de la queja: Escrita/verbal por víctima o por tercero o de oficio.

Nombre de la víctima y/o nombre de el(la) denunciante si fuere un tercero:

Razón de confidencialidad y anonimato de la víctima y/o denunciante:

Dirección, unidad o dependencia en la que labora la víctima:

Nombre de el(la) denunciado(a):

Dirección, unidad o dependencia en la que labora el(la) denunciado(a).

Datos para ubicación o comunicación:



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



ANEXO 3
AUTO ADMINISTRATIVO DE COVOCATORIA PARA ENTREVISTA DE LA VICTIMA Y MEDIDAS PREVENTIVAS URGENTES.

Comité Institucional para la Aplicación del Protocolo para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor. Antiguo Cuscatlán, a lashoras yminutos deldede dos mil.....

Reunido el Comité y analizada que ha sido la queja interpuesta porcontrael(la)de.....del presente año, no expresando ninguna excusa de sus miembros ni existiendo recusación contra ninguno de ellos; se considera necesario ampliar ciertos aspectos de suma importancia para determinar la admisión de la misma, por lo que se debe citar a la víctima para que se presente ante este Comité para realizar entrevista sobre dichos aspectos y poder determinar su admisibilidad, para lo cual se señalan lashoras del díade.....del presente año (tomar en cuenta que debe realizarse a más tardar en el plazo de los tres días hábiles posteriores a la interposición de la queja). A fin de evitar mayores perjuicios a la víctima y que las acciones denunciadas siguen ejecutándose por el victimario; y en aplicación de los principios contenidos en el presente Protocolo se adoptan/ratifican las siguientes medidas preventivas y urgentes de forma inmediata.....

Con fundamento en los Arts.. de la Ley..... y número del Protocolo Para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor, deciden:

- 1-Convocar a el(la)para que se presente a entrevista con este Comité a lashoras.....deldel presente mes y año; para tal efecto comuníquesele oportunamente.
- 2-Se adoptan de inmediato las medidas preventivas y urgentes consistentes en

Nombre:
Cargo.....
Firma.....

Nombre:
Cargo.....
Firma.....

Nombre.....
Cargo.....
Firma.....



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ANEXO 4

AUTO ADMINISTRATIVO PARA RESOLVER RECUSACIÓN DE UNO(A) DE LOS(LAS) MIEMBROS DEL COMITÉ

Comité Institucional para la Aplicación del Protocolo para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor. Antiguo Cuscatlán, a lashoras yminutos deldede dos mil.....

Reunido el Comité para conocer la queja presentada el díadel mes dedel presente año, por, quien se desempeña comoen la Dirección/Unidad dede esta Defensoría quien expresa que ha sido víctima de (acoso sexual o discriminación) señalando como responsable de tales hechos a, quien se desempeña como en la Dirección/Unidad.....de esta Defensoría.

La parte quejosa en su escrito ha presentado recusación contra; como miembro de este Comité, argumentado que; ante lo que en este estado el(la) Jefe(a) de expresa que efectivamente concurren en su persona las circunstancias indicadas y por esa razón él(ella) se excusa de conocer de la presente queja, solicita se le acepte dicha excusa y se llame en su lugar al funcionario(a) de la Defensoría que correspondiere para que le sustituya en este Comité; (si el o la miembro no aceptara que concurren en él/ella los hechos expresados, y no se excusa, los otros dos miembros decidirán sobre la recusación y sus argumentos), en este caso se consignará que considerando que concurren las causas de recusación expresadas, es procedente relevar a..... del conocimiento de la presente queja y llamar a.....para integrar este Comité. (si no hubiese lugar a considerar los hechos para que se releve del conocimiento, se resolverá que no existiendo razones legales que constituyan causal para determinar procedente la recusación, se declara no ha lugar la misma y se resuelve que continúe en el conocimiento de la presente queja)

Por lo que es procedente declarar ha lugar/o no ha lugar la recusación planteada y llamar a integrar el Comité al, jefe(a) de, para tal efecto comuníquesele dicho llamamiento y notifíquese a la parte recusada y a la recusante. O en su caso que continúe en el conocimiento de la queja y que se notifique a la recusante. A fin de evitar mayores perjuicios a la víctima y que las acciones denunciadas siguen ejecutándose por el victimario; y en aplicación de los principios contenidos en el presente Protocolo se adoptan/ratifican las siguientes medidas preventivas y urgentes de forma inmediata.....

Con fundamento en los Arts.de la Ley..... y número del Protocolo Para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor, deciden:

- 1- Declara con lugar/ sin lugar la recusación presentada por.....en la interposición de su queja contra
- 2- Exonerar del conocimiento de la presente queja a



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



- 3- Llámese en sustitución de la recusada a, para integrar este Comité, para tal efecto comuníquesele dicho llamamiento.
4- Notifíquese a la parte recusante y a la recusada.

Nombre:
Cargo.....
Firma.....

Nombre:
Cargo.....
Firma.....

Nota: No firma el recusado o el que se excusa.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ANEXO 5
AUTO ADMINISTRATIVO PARA LLAMAR A INTEGRAR EL COMITÉ PARA
CONOCER RECUSACIONES O EXCUSAS DE DOS O DE TODOS(AS) LOS(AS)
MIEMBROS DEL COMITÉ

Comité Institucional para la Aplicación del Protocolo para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor. Antiguo Cuscatlán, a lashoras yminutos deldede dos mil.....

Reunido el Comité para conocer la queja presentada el díadel mes dedel presente año, por, quien se desempeña comoen la Dirección/Unidad dede esta Defensoría quien expresa que ha sido víctima de (acoso sexual o discriminación) señalando como responsable de tales hechos a, quien se desempeña como en la Dirección/Unidad.....de esta Defensoría.

La parte quejosa en su escrito de queja ha presentado recusación contra (2 o los 3 miembros); y, todos como miembros de este Comité. En vista que los recusados /excusan son dos/ tres de los miembros de este Comité, llámese en su sustitución a; y, para que integren este Comité a efecto de conocer y decidir respecto de las recusaciones y excusas planteadas. A fin de evitar mayores perjuicios a la víctima y que las acciones denunciadas siguen ejecutándose por el victimario; y en aplicación de los principios contenidos en el presente Protocolo se adoptan/ratifican las siguientes medidas preventivas y urgentes de forma inmediata.....

Con fundamento en los Arts.. de la Ley..... y número del Protocolo Para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor, deciden:

- 1- Tener por presentadas las recusaciones/excusas de; y
- 2- Llamar a; y, para que integre el Comité a efecto de conocer y decidir respecto de las recusaciones y excusas planteadas, para tal efecto comuníqueseles el llamamiento y cítense para su reunión y cocimiento a lashoras y minutos deldíadel mesdel presente año.
- 3- Notifíquese a la parte recusante.

Nombre.....
Cargo.....
Firma.....

Nombre.....
Cargo.....
Firma.....

Nombre.....
Cargo.....
Firma.....



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



ANEXO 6
AUTO ADMINISTRATIVO PARA RESOLVER RECUSACIÓN DE UNO(A) DE
LOS(LAS) MIEMBROS DEL COMITÉ

Comité Institucional para la Aplicación del Protocolo para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor. Antiguo Cuscatlán, a lashoras yminutos deldede dos mil.....

Integrado y reunido el Comité para conocer las recusaciones/excusas prestadas en la tramitación de la queja presentada el díadel mes dedel presente año, por, quien se desempeña comoen la Dirección/Unidad dede esta Defensoría quien expresa que ha sido víctima de (acoso sexual o discriminación) señalando como responsable de tales hechos a, quien se desempeña como en la Dirección/Unidad.....de esta Defensoría.

Analizados que han sido los documentos y los argumentos presentados por la parte quejosa para recusar a; y como miembros del Comité y/o analizados los argumentos para excusarse de conocer la queja mencionada, expresados por; y como miembros de este Comité; considerando que existen los elementos objetivos y los fundamentos legales para declarar ha lugar las recusaciones presentadas/ excusas presentada, es procedente ordenar la separación de los miembros mencionados del conocimiento de la presente queja y proceder al llamamiento de; y; para que concurran a integrar el Comité y conocer de la queja ya indicada./(si no hubiese lugar a considerar los hechos para que se releven del conocimiento, se resolverá que no existiendo razones legales que constituyan causal para determinar procedente la recusación/excusa, se declara no ha lugar la misma y se resuelve que continúe en el conocimiento de la presente queja), además notifíquese a los (las) recusadas/excusadas y a la recusante.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Con fundamento en los Arts.de la Ley..... y número del Protocolo Para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor, deciden:

1. Declarar con lugar/sin lugar la o las recusaciones/excusas presentadas por.....en la interposición de su queja contra; y
2. Separar/ continúen del conocimiento de la presente queja a ;..... y
3. Llámese en sustitución de la/las recusada(s) a ; y, para que integre(n) este Comité, para tal efecto comuníquesele(s) dicho llamamiento.
4. Señálense para que concurran a integrar el Comité y conocer de la queja en mención lashoras yminutos del díadel mes dedel presente año
5. Notifíquese a la parte recusante y a las(os) recusadas(os).

Nombre:
Cargo.....
Firma.....

Nombre:
Cargo.....
Firma.....

Nombre.....
Cargo.....
Firma.....



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



ANEXO 7 AUTO ADMINISTRATIVO DE ADMISIÓN DE LA QUEJA

Comité Institucional para la Aplicación del Protocolo para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor. Antiguo Cuscatlán, a lashoras yminutos deldede dos mil.....

Reunido el Comité procede a revisar la queja presentada el díadel mes dedel presente año, por, quien se desempeña comoen la Dirección/Unidad dede esta Defensoría quien expresa que ha sido víctima de (acoso sexual o discriminación) señalando como responsable de tales hechos a, quien se desempeña como en la Dirección/Unidad.....de esta Defensoría.

Habiendo conocido los miembros del Comité la queja antes descrita y no existiendo por ninguno de sus miembros inhabilitación, excusa o recusación para conocerla, se procede a dar lectura al contenido completo de la queja y a detallar cada una las prueba presentadas.

El Comité considera que la queja cumple los requisitos mínimos exigidos por el Protocolo para Prevenir y Atender Casos Sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor y demás elementos contenidos en las leyes y normas aplicables a estos hechos; por lo que es procedente admitirla y continuar con el procedimiento establecido en el Protocolo; procediendo a notificar a las partes la admisión de la queja y ordenar que la parte denunciada comparezca a responder la queja alegando lo que conforme a derecho considere en su defensa, en el plazo máximo de cuatro días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, contestación que deberá hacerla por escrito debidamente firmado en forma personal o a través de apoderado debidamente facultado, agregando el poder respectivo, para lo cual se le entregará junto con la esquila de notificación, la queja presentada y el legajo completo de los documentos que se hubiesen presentado. A fin de evitar mayores perjuicios a la víctima y que las acciones denunciadas siguen ejecutándose por el victimario; y en aplicación de los principios contenidos en el presente Protocolo se adoptan/ratifican las siguientes medidas preventivas y urgentes de forma inmediata.....

Con fundamento en los Arts. de la Ley dey números.....del Protocolo para Prevenir y Atender Casos Sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor, el Comité **decide:**



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- 1- Admitir la queja presentada por contra
- 2- Comunicar la admisión de la queja al denunciado(a) para que responda y ejerza su derecho de defensa en el plazo indicado.
- 3- Notifíquese a las partes.

Nombre:.....

Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión (UEGI).

Nombre:

.....
Jefa(e) Unidad de Talento Humano (UTH)

Nombre:

Jefa(e) Dirección Jurídica.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



ANEXO 8
AUTO ADMINISTRATIVO DE INADMISIBILIDAD DE LA QUEJA

Comité Institucional para la Aplicación del Protocolo para Prevenir y Atender Casos sobre de Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor. Antiguo Cuscatlán, a lashoras yminutos deldede dos mil.....

Reunido el Comité procede a revisar la queja presentada el díadel mes dedel presente año, por, quien se desempeña comoen la Dirección/Unidad dede esta Defensoría quien expresa que ha sido víctima de (acoso sexual o discriminación) señalando como responsable de tales hechos a, quien se desempeña como en la Dirección/Unidad.....de esta Defensoría.

Habiendo conocido los miembros del Comité la queja antes descrita y no existiendo por ninguno de sus miembros inhabilitación, excusa o recusación para conocerla, se procede a dar lectura al contenido completo de la queja y a detallar cada una las prueba presentadas.

El Comité considera que la queja no cumple los requisitos mínimos exigidos por el Protocolo para Prevenir y Atender Casos Sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor y demás elementos contenidos en las leyes y normas aplicables a estos hechos debido a que.... (justificación y fundamentación); por lo que es procedente recomendar su inadmisibilidad procediendo a trasladar dicha recomendación a conocimiento y decisión de el(la) Presidente(a) de la Defensoría y comunicárselo a la parte quejosa.

Con fundamento en los Arts. de la Ley dey números...del Protocolo para Prevenir y Atender Casos Sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor, el Comité decide:

- 1- Recomendar la inadmisibilidad de la queja presentada por contra
2- Notifíquese a la parte quejosa.

Nombre:.....
Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión (UEGI).

Nombre:
Jefa(e) Unidad de Talento Humano (UTH)

Nombre:
Jefa(e) Dirección Jurídica.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ANEXO 9
AUTO ADMINISTRATIVO DE APERTURA A PRUEBAS

Comité Institucional para la Aplicación del Protocolo para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor. Antiguo Cuscatlán, a lashoras yminutos deldede dos mil.....

Habiendo contestado la queja en sentido.....el(la)por escrito presentado el día.....del presente mes y año (no habiéndola contestado en el plazo legal establecido, es procedente continuar con el procedimiento en rebeldía); es procedente abrir a pruebas por un periodo común de ocho días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación a ambas partes; para lo cual debe notificarse y citarse a ambos a efecto de que concurran ante este Comité en dicho plazo a presentar sus pruebas o para que se practiquen las que correspondieren.

Con fundamento en los Arts. de la Ley..... y número del Protocolo Para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor, deciden:

- 1- Abrase ha pruebas por el período común de ocho días hábiles.
- 2- Notifíquese y cítense a ambas partes.

Nombre:
Cargo.....
Firma.....

Nombre:
Cargo.....
Firma.....

Nombre.....
Cargo.....
Firma.....



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



ANEXO 10

AUTO ADMINISTRATIVO RECOMENDATORIO DE DECLARAR SIN LUGAR LA QUEJA Y DETERMINANDO RESPONSABILIDAD DE EL(LA) DENUCIADO(A)

Comité Institucional para la Aplicación del Protocolo para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor. Antiguo Cuscatlán, a lashoras yminutos deldede dos mil.....

El presente procedimiento inició por queja presentada el díadel mes dedel presente año, por, quien se desempeña comoen la Dirección/Unidad dede esta Defensoría quien expresa que ha sido víctima de (acoso sexual o discriminación) señalando como responsable de tales hechos a, quien se desempeña como en la Dirección/Unidad.....de esta Defensoría.

La queja antes referida fue admitida a las ...horas del..... mes dedel presente año, sucesivamente se mandó a escuchar a la parte denunciada, quien respondió a la misma expresando que/no respondió y se declaró en rebeldía, luego se abrió a pruebas el procedimiento por el término de ley, pruebas que fueron evacuadas y presentadas por ambas partes, por lo que este Comité debe proceder a emitir su auto administrativo recomendatorio al Presidente de la Defensoría del Consumidor.

Reunido el Comité y habiendo concluido el período de prueba respectivo, se tienen a la vista cada una de las pruebas presentadas y practicadas, valoradas que han sido cada una de ellas, este Comité considera que efectivamente se ha cometido el acto constitutivo de acoso sexual o de discriminación debido a que.....como se ha constatado con la prueba y con; así como también, existe la suficiente evidencia y prueba que el responsable de tal acto de acoso sexual o de discriminación es el(la) señor(a) como se ha constado con la prueba consistente en y con la prueba consistente en.....

Por otra parte, de los hechos verificados y constatados con las pruebas aportadas se evidencia que además el hecho cometido por el(la) señor(a)..... constituye una falta grave, contenida en el Art.numeral del Reglamento Interno de Trabajo de esta defensoría, por lo que es procedente que se aplique la sanción administrativa que establece la mencionada normativa; y también, considera este Comité que con la evidencia que consta en el expediente, existen suficientes elementos que permiten presumir la posible comisión de una conducta constitutiva de un acto ilícito penado por la ley, por lo que en cumplimiento de sus deberes legales y existir una institución competente para calificar e investigar dichas conductas, se recomienda informar y certificar el presente expediente a la Fiscalía General de la República.

Con fundamento en los Arts. de la Ley dey números...del Protocolo para Prevenir y Atender Casos Sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor, el Comité **decide recomendar a el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor:**



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- 1- Que declare ha lugar la queja presentada por el(la) señor(a)..... por la comisión de hechos constitutivos de acoso sexual o de discriminatorios en su contra.
- 2- Que declare como responsable de la comisión de los hechos de acoso sexual o de discriminatorios contra el(la) señor(a) al señor(a).....
- 3- Que ordene a quien corresponda la aplicación del proceso sancionatorio administrativo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo al señor(a)en las condiciones indicadas en el presente auto administrativo.
- 4- Que informe y certifique el expediente a la Fiscalía General de la República por las razones consignadas en este auto.
- 5- Notifíquese a las partes y seguidamente remítase junto con el expediente, en el plazo máximo de dos días, al conocimiento y decisión de el(la) Presidente de la Defensoría del Consumidor.

Nombre:.....

Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión (UEGI).

Nombre:

Jefa(e) Unidad de Talento Humano (UTH)

Nombre:

Jefa Dirección Jurídica (DJUR)



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



ANEXO 11
RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA FINAL DE EL(LA) PRESIDENTE(A) DE LA
DEFENSORÍA DECLARANDO HA LUGAR LA QUEJA Y DETERMINANDO
RESPONSABILIDAD

El(La) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor. Antiguo Cuscatlán a las.....horas yminutos del díadel mes dede dos mil

Visto el auto administrativo recomendatorio de lashoras y ...minutos del díadel mes dedel presente año, firmado por los miembros del Comité Institucional para la Aplicación del Protocolo Para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor, por medio del cual me recomienda declarar ha lugar la queja interpuesta por contra..... por la supuesta comisión de (acoso sexual o discriminación), declarar como responsable de la misma a; y adoptar las medidas de.....(si se considerase constitutivo de delito certificar y comunicar de inmediato a la FGR) y la sanción de(según causal establecida en el Art ...del Reglamento Interno de Trabajo de la DC)

Considerando que las razones consignadas en dicho auto para recomendar lo relacionado en el párrafo anterior y en el auto administrativo al que he hecho referencia, son claras, están suficientemente probados y acreditados con las evidencias que obran en el expediente y debidamente fundamentadas en la normativa aplicable, es procedente declarar ha lugar la queja interpuesta, determinar como responsable de los hechos denunciados a, adoptar las medidas consistentes en.....para que se hagan efectivas a partir de..... y aplicar de inmediato las sanciones administrativas conforme lo establecido en el Art.causal del Reglamento Interno de Trabajo; y por considerar que existen elementos suficientes para considerar la posible comisión de un delito penal, comuníquese y certifíquese el presente expediente a la FGR.

Con fundamento en los Arts..... de (ley o leyes aplicables) y los numerales del Protocolo para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor, **resuelvo:**

- 1- Declarase ha lugar la queja presentada porcontra.....por la supuesta comisión de (acoso sexual o discriminación).
- 2- Declárase como responsable de los hechos denunciados a,
- 3- Ordenase adoptar las medidas consistentes en.....para que se hagan efectivas a partir de.....
- 4- Aplíquese de inmediato las sanciones administrativas conforme lo establecido en el Art.causaldel Reglamento Interno de Trabajo
- 5- Notifíquese a las partes.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- 6- Oportunamente archívese en la Unidad de Equidad de Género e Inclusión (UEGI).

Firma de el(la) Presidente(a) de la DC.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



ANEXO 12

AUTO ADMINISTRATIVO RECOMENDATORIO DE DECLARAR NO HA LUGAR LA QUEJA Y EXONERANDO DE RESPONSABILIDAD A EL(LA) DENUNCIADO(A)

Comité Institucional para la Aplicación del Protocolo para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor. Antiguo Cuscatlán, a lashoras yminutos deldede dos mil.....

El presente procedimiento inició por queja presentada el díadel mes dedel presente año, por, quien se desempeña comoen la Dirección/Unidad dede esta Defensoría quien expresa que ha sido víctima de (acoso sexual o discriminación) señalando como responsable de tales hechos a, quien se desempeña como en la Dirección/Unidad.....de esta Defensoría.

La queja antes referida fue admitida a las ...horas del.....del mes dedel presente año, sucesivamente se mandó a escuchar a la parte denunciada, quien respondió a la misma expresando que/no respondió y se declaró en rebeldía, luego se abrió a pruebas el procedimiento por el término de ley, pruebas que fueron evacuadas y presentadas por ambas partes, por lo que este Comité debe proceder a emitir su auto administrativo recomendatorio al Presidente de la Defensoría del Consumidor.

Reunido el Comité y habiendo concluido el período de prueba respectivo, se tienen a la vista cada una de las pruebas presentadas y practicadas, valoradas que han sido cada una de ellas, este Comité considera que no se ha cometido el acto constitutivo de acoso sexual o de discriminación debido a que.....como se ha constatado con la prueba y con; así como tampoco existe evidencia y prueba que permitan determinar responsabilidad en la comisión del hecho denunciado por el(la) señor(a); por lo que el Comité recomendará que se declare que no se ha cometido el acto de acoso sexual o discriminación en contra de, y que el(la) señor(a)sea exonerado de responsabilidad por el acto que se le denunció.

Con fundamento en los Arts. de la Ley dey números...del Protocolo para Prevenir y Atender Casos Sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor, el Comité **decide recomendar a el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor:**

- 1- Que declare no ha lugar la queja presentada por el(la) señor(a)..... por la comisión de hechos constitutivos de acoso sexual o de discriminatorios en su contra.
- 2- Que exonere de responsabilidad a el(la) señor(a) por la comisión de los hechos de acoso sexual o de discriminatorios por los que fue denunciado(a).
- 3- Notifíquese a las partes y seguidamente remítase junto con el expediente al conocimiento y decisión de el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Nombre:.....
Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión (UEGI).

Nombre:
.....
Jefa(e) Unidad de Talento Humano (UTH)

Nombre:
.....
Jefa(e) Dirección Jurídica (DJUR)



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



ANEXO 13
RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA FINAL DE EL(LA) PRESIDENTE(A) DE LA DEFENSORÍA DECLARANDO NO HA LUGAR LA QUEJA Y EXONERANDO DE RESPONSABILIDAD AL DENUNCIADO(A)

El(La) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor. Antiguo Cuscatlán a las...horas y ...minutos del día del mes dede dos mil

Visto el auto administrativo recomendatorio de las ...horas y ...minutos del díadel mes dedel presente año, firmado por los(las) miembros del Comité Institucional para la Aplicación del Protocolo Para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor, por medio del cual me recomienda declarar no ha lugar la queja interpuesta por contra..... por la supuesta comisión de (acoso sexual o discriminación), y exonerar de responsabilidad de la misma a

Considerando que las razones consignadas en dicho auto para recomendar lo relacionado en el párrafo anterior y en el auto administrativo al que me he referido, son claras, están suficientemente probadas y acreditadas con las evidencias que obran en el expediente y debidamente fundamentadas en la normativa aplicable, es procedente declarar no ha lugar la queja interpuesta y exonerar de toda responsabilidad aen su calidad de denunciado.

Con fundamento en los Arts..... de (ley o leyes aplicables) y los numerales del Protocolo para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor, **resuelvo:**

- 1- Declárase no ha lugar la queja presentada porcontra.....por la supuesta comisión de (acoso sexual o discriminación).
- 2- Exonerase de responsabilidad a en su calidad de denunciado(a).
- 3- Notifíquese a las partes.
- 4- Oportunamente archívese en la Unidad de Equidad de Género e Inclusión (UEGI).



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ANEXO 14
RESOLUCIÓN DE EL(LA) PRESIDENTE(A) DE LA DEFENSORÍA SOBRE RECURSO DE REVOCATORIA DE SU DECISIÓN ADMINISTRATIVA FINAL

El(La) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor. Antiguo Cuscatlán a las....horas yminutos del díadel mes dede dos mil

Visto el recurso de revocatoria presentado por en su calidad de víctima/denunciado(a) en el presente procedimiento por acoso sexual o discriminación denunciado por el/ella o en su contra, contra la resolución emitida por mi persona a lashoras yminutos deldel presente mes y año.

En el recurso de revocatoria, el(la) recurrente argumenta quey señala para sustentarlo los arts.....de

Al respecto de lo indicado por el recurrente, se tiene a bien aclarar que lo resuelto por esta presidencia está debidamente sustentado en los hechos y argumentos descritos en la resolución de la que se ha recurrido, así como en las pruebas que fueron presentadas por las partes y que obran en el expediente, por lo que lo resuelto esta apegado a legalidad aplicable, disposiciones legales ya indicadas, por lo que no existen razones que vuelvan ilegal lo decidido y que como consecuencia se tenga que revocar lo ya resuelto; en ese sentido, es procedente declarar sin lugar la revocatoria solicitada y confirmar lo resuelto en la resolución de las horas y ...minutos deldel presente mes y año. /si fuese el caso, se sustenta que efectivamente el recurrente tiene razón, que al interpretar la normativa aplicable y en la evidencia presentada se incurrió en una interpretación errónea o no se aplicó la norma que correspondía y por tales razones es procedente declarar ha lugar la revocatoria solicitada; y en tal sentido, revocar la resolución pronunciada y se debe emitir la resolución que corresponde conforme a derecho.

En tal sentido, se declara ha lugar la queja presentada en el sentido de determinar que existió la acción de acoso sexual y discriminación contray que el(la) responsable de la misma es; por lo que deberán adoptarse las medidas de ejecución y cumplimiento siguientes.....; aplicar el procedimiento sancionatorio conforme al art.....del Reglamento Interno de Trabajo, por considerar que dichas acciones son constitutivas de una falta...(leve. grave o muy grave)....; y comunicar y certificar lo pertinente a la Fiscalía General de la República por considerar que existen suficientes elementos que determinan la posible comisión de un delito penado en la ley./ En su caso, declara no ha lugar la revocatoria solicitada debido a que, de la normativa no se evidencia que la resolución pronunciada e



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



impugnada sea contraria a la legalidad determinada, se ha aplicado e interpretado correctamente la normativa; y además, de las evidencias como ya se ha dejado plasmado en la resolución que se impugna, no existe evidencia de la comisión del acoso sexual y discriminación, y consecuentemente no se ha determinado la responsabilidad de el(la) denunciado(a)

Con fundamento en los Arts..... de (ley o leyes aplicables) y los numerales del Protocolo para Prevenir y Atender Casos sobre Acoso Sexual y Discriminación en la Defensoría del Consumidor, **resuelvo:**

- 1- Declárase no ha lugar/ ha lugar la revocatoria solicitada porimpugnando la resolución por la cual se determinó o no el acoso (sexual o discriminación).
- 2- Se resuelve.....consignar lo descrito en el texto de la sustentación.
- 3- Notifíquese a las partes.
- 4- Oportunamente archívese en la Unidad de Equidad de Género e Inclusión (UEGI).