

**Insaforp** 

FORMANDO UN MEJOR EL SALVADOR

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

PARA CASOS DE ACOSO  
SEXUAL Y LABORAL DEL  
INSAFORP



**FORMANDO  
EN IGUALDAD**



# CONTENIDO

- 
- 01** Presentación
  - 02** Definiciones
  - 03** Objetivos y ámbito de aplicación
    - 3.1 Objetivo general
    - 3.2 Objetivos específicos
    - 3.3 Ámbito de aplicación
  - 04** Garantías
  - 05** Marco de protección del derecho a trabajar en Un ambiente laboral sin violencia
    - 5.1 Base legal
    - 5.2 Normativa institucional
  - 06** Mecanismo de implementación: comité para la Atención de casos de acoso sexual y laboral
    - 6.1 Nombramiento y requisitos
    - 6.2 Funciones
    - 6.3 Obligaciones de las personas que Conforman el comité
  - 07** Procedimiento de actuación frente a casos de acoso Laboral y acoso sexual
    - 7.1 Recibimiento y tramitación de queja
      - 7.1.1 ¿Quién puede presentar queja?
      - 7.1.2 ¿Dónde acudir?
      - 7.1.3 Inicio del procedimiento de queja
      - 7.1.4 Pasos
    - 7.2 Indagación y emisión de informe
      - 7.2.1 Consideraciones generales
      - 7.2.2 Pasos
    - 7.3 Seguimiento y control
    - 7.4 Plazos

- 08** **Vías de resolución del conflicto**
  - 8.1 Vías de resolución interna
  - 8.2 Vía de resolución externa
  - 8.3 Quejas no fundamentadas
  - 8.4 Protección contra represalias

- 09** **Derechos y deberes de las partes involucradas**

- 10** **Flujograma de procedimiento**
  - 10.1 Presentación de queja
  - 10.2 Indagación y elaboración de informe

- 11** **Seguimiento y monitoreo**

- 12** **Medidas de prevención**

- 13** **Modificaciones y vigencia**

- 14** **Caja de herramientas para el comité**
  - 14.1 Normativa general
    - 14.1.1 Normativa Internacional e Instrumentos Nacionales
    - 14.1.2 Código penal
  - 14.2 Descripción de procedimientos para denuncia y solución de casos
    - 14.2.1 Protocolo de acogida
    - 14.2.2 Pasos
  - 14.3 Sugerencias para la realización de las entrevistas
  - 14.4 Formatos
    - 14.4.1 De denuncia
    - 14.4.2 De informe de valoración
    - 14.4.3 De presentación de recurso de revisión
  - 14.5 Guías para entrevista
    - 14.5.1 Entrevista a la persona que presenta el caso
    - 14.5.2 Entrevista a la persona acusada
    - 14.5.3 Entrevista a los/as testigos:



# 01 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, 1986). Un ambiente saludable de trabajo no es sólo aquél donde hay ausencia de condiciones dañinas, sino aquél 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, La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Género, salud y seguridad en el trabajo). 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 trabajadores. En su artículo 7 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, salud y discriminación, además de ser una forma de violencia principalmente contra las mujeres.

El combate a estas formas de violencia no solamente son 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 tienen por objeto prevenir y eliminar las situaciones constitutivas 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.

# 02

## DEFINICIONES

### Violencia laboral

La OIT define la violencia laboral como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante la cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma. Se entiende por consecuencia directa un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente dentro de un plazo de tiempo razonable” (OIT, 2003).

La Ley Especial Integral para una vida libre de violencia para las Mujeres (LEIV) es la única ley que actualmente define la violencia laboral, y remite solamente a la violencia ejercida contra las mujeres, como instrumento jurídico para la defensa de sus derechos. En su artículo 10 queda definida 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, o que quebranten el derecho a igual salario por igual trabajo” (Asamblea Legislativa, 2010).

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.

### Acoso laboral

El acoso laboral, en términos generales se define como una forma de comportamiento negativo entre compañeros (as) o entre personas superiores jerárquicas y subordinadas, por 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 OIT define el acoso laboral como la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta (OIT, s/n)

La OMS lo define como el comportamiento agresivo y amenazador de uno o más miembros de un grupo, hacia un individuo en el ambiente de trabajo. Este acoso tiene como objetivo producir miedo, terror, desprecio o desánimo en la persona trabajadora, hasta que renuncie o sea despedida (OMS, 2004)

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.

Secretaría de Asuntos Estratégicos de la Presidencia, Guía para la Prevención, Atención y Erradicación del Acoso Laboral en el Sector Público, 2013

## Acoso sexual

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 sí sola un delito más grave” (Art. 165).

La OIT, define el acoso sexual en el ámbito laboral como “insistentes proposiciones, tocamientos, acercamientos o invitaciones no deseadas de naturaleza sexual, que pueden provenir de un superior (a) o de un compañero(a) de trabajo, que influyen de manera directa en las posibilidades de empleo y en las condiciones o el ambiente laboral y que producen también efectos en las víctimas, tanto de orden psicológico como emocional (OIT, s/n)

La LEIV define violencia sexual como “toda conducta que amenace o vulnere el derecho de una persona a decidir voluntariamente su conducta 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 (Art. 9, literal f).

## Victimización secundaria o revictimización

La victimización secundaria, revictimización o doble victimización remite al maltrato adicional ejercido hacia las mujeres que se encuentran en situaciones de violencia de género, como consecuencia directa o indirecta de una respuesta inadecuada, insensible y carente de comprensión, por parte de las instituciones y las personas implicadas, haciéndole vivir nuevamente el papel de víctima.

# 03

## OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

### 3.1 Objetivo general

Determinar en el INSAFORP las medidas necesarias que prevengan, eviten y erradiquen el acoso laboral y el acoso sexual, estableciendo el procedimiento adecuado para presentar quejas, investigar y aplicar medidas disciplinarias, mediante la implementación y divulgación del presente Protocolo.

### 3.2 Objetivos específicos

1. Fomentar una cultura preventiva en todos los ámbitos de la Institución
2. Considerar el acoso laboral y el acoso sexual como faltas muy graves, sin perjuicio de las sanciones que estas conductas puedan acarrear ante la jurisdicción correspondiente.
3. Promover e implementar mecanismos ágiles y rápidos para la denuncia e investigación de estas conductas, que respeten los derechos de ambas partes y garanticen la confidencialidad de los datos obtenidos en la investigación de tales quejas.

### 3.3 Ámbito de aplicación

El Protocolo será aplicable a todas las personas funcionarias

y empleadas del INSAFORP con independencia de cual sea su vinculación laboral con la Institución.

Incluye:

- Personas asesoras, permanentes o temporales, remuneradas o ad-honorem, que ejerzan su cargo por contrato emanado de la autoridad competente.
- Personal subcontratado, outsourcing o jóvenes en prácticas profesionales.

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

#### Centros de formación y personas proveedoras del INSAFORP

Para el caso de centros de formación acreditados y personas instructoras o facilitadoras acreditadas, u otros proveedores de la Institución, el Protocolo no aplica directamente. No obstante el INSAFORP adoptará e impulsará las medidas necesarias para prevenir estas situaciones y promover su sanción en caso que ocurran.

Cuando las situaciones de acoso por parte de proveedores de dan en las instalaciones del INSAFORP, dicho acto se pondrá en conocimiento inmediato de la empresa o persona natural para que tomen las medidas necesarias, siempre y cuando no sea constitutivo de delito, en cuyo caso se seguirá la vía judicial.

# 04

## GARANTÍAS

### **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 o deber de sigilo**

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.

### **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, el INSAFORP tomará las medidas necesarias para asegurar relaciones de trabajo armoniosas durante y después de la investigación.

### **No discriminación**

Se debe atender a las víctimas por igual, sin distinción alguna por nivel jerárquico, edad, identidad de género, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra característica personal.

# 05

## MARCO DE PROTECCIÓN DEL DERECHO A TRABAJAR EN UN AMBIENTE LABORAL SIN VIOLENCIA

### 5.1 Base legal

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 las Convenciones y Convenios Internacionales que el país ha ratificado<sup>1</sup> y en 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 núm. 111 sobre la discriminación en el empleo y ocupación (C-111 OIT) y el Convenio núm. 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores (C-155 OIT).

En el ámbito nacional la 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 y la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres de El Salvador, el Código de Trabajo, el Código Penal.

#### 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 núm. 111 sobre la discriminación en el empleo y ocupación

Convenio núm. 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores

1. Que se constituyen en norma constitucional en virtud del artículo 144 de la Constitución

## 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 de Ética Gubernamental

Código Penal

## 5.2 Normativa Institucional

El Reglamento Interno de Trabajo y sus modificaciones establece:

**Art. 41.-** Adicionalmente a las prohibiciones contenidas en el artículo 32 del Código de Trabajo, a las personas trabajadoras del INSAFORP se les prohíbe:

a) En general los trabajadores no deberán incurrir en las demás prohibiciones contenidas en las Leyes, Reglamento Interno, normativas, acuerdos del consejo directivo, contratos y cualquier otra fuente de obligaciones laborales que les fuere aplicable.

**Art. 54.-** El INSAFORP califica las faltas en “menos graves” y “graves”, conforme con la definición siguiente:

a) Faltas menos graves: Esta tipificación recae sobre el incumplimiento de las obligaciones contempladas en el artículo 40 de este Reglamento y la violación de las prohibiciones estipuladas en los literales a) y d) del artículo 41 del mismo.

b) Faltas graves: Se considera falta grave la violación de la prohibición indicada en el literal b) y de los literales e) hasta el s) del artículo 41 del presente Reglamento.

**Art. 55.-** Las faltas serán sancionadas en la forma siguiente:

a) Amonestación verbal: se aplicará en caso de faltas menos graves, de forma privada por la(el) jefe(a) inmediato, efectuando al personal involucrado las prevenciones necesarias para mejorar el servicio. En este caso, se deberá levantar de forma breve un acta en la que se consigne la amonestación efectuada. En todos los casos, la jefatura deberá enviar una copia del acta a la Gerencia de Recursos Humanos, para el registro correspondiente.

- b) Amonestación escrita: La aplicará el jefe inmediato en el caso de la segunda comisión de faltas menos graves. En todos los casos, la jefatura deberá enviar una copia a la Gerencia de Recursos Humanos, para el registro correspondiente, preferiblemente firmada por el trabajador o trabajadora amonestado(a).
- c) Suspensión por un día: Se aplicará por la jefatura inmediata en todos los casos en los que el trabajador o trabajadora haya cometido faltas graves. La notificación de la suspensión por un día o una copia de la misma, deberá enviarse a la Gerencia de Recursos Humanos, para el registro correspondiente.
- d) Suspensión hasta por treinta días: Se aplicará por el Director Ejecutivo, a petición de la jefatura inmediata, con autorización del Director General de Inspección de Trabajo, por la segunda comisión de una falta grave.

El INSAFORP al momento de imponer al trabajador o trabajadora alguna sanción, no considerará las infracciones anteriores, cuando haya permanecido en el transcurso de un (1) año sin cometer nuevas faltas, por considerarse prescritas las mismas.

**Art. 56.-** Previo a la aplicación de las sanciones establecidas en el artículo anterior, los trabajadores y trabajadoras del INSAFORP deberán ser enterados o enteradas inmediatamente por escrito de las diligencias que se les instruyan sobre averiguar las irregularidades o faltas que se les atribuyan, a efecto de garantizar su derecho de defensa. El plazo estipulado para notificarle al empleado o empleada será de un (1) día hábil posterior a la etapa de investigación. Todo documento que contenga actuaciones en diligencias que se instruyan al trabajador o trabajadora, deberá ser conocido por éste o ésta inmediatamente.

# 06

## MECANISMO DE IMPLEMENTACIÓN: COMITÉ PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE ACOSO SEXUAL Y LABORAL

### 6.1 Nombramiento y requisitos

- Se crea el Comité Asesor Institucional para la atención de casos de acoso sexual y laboral – en adelante el Comité- que estará integrado por un máximo de 4 personas: dos mujeres y dos hombres y sus respectivos suplentes, de las siguientes instancias:

Dos representantes designados por la administración (1 hombre, 1 mujer).

Dos representantes electos por el personal (1 hombre, 1 mujer).

- Las personas nombradas cumplirán con los siguientes requisitos:

- \* Tener al menos 5 años de pertenecer a la Institución.
- \* Contar con habilidades de comunicación y empatía
- \* Deberán tener una imagen positiva en la Institución y de compromiso.
- \* Aprobado al menos 1 curso de Igualdad y Equidad de Género de ISDEMU / OIT.
- \* Facilidad para realizar entrevistas e informes técnicos.
- \* No tener amonestación vigente en su expediente.

- Durarán en su cargo un periodo de un año, y firmarán una carta de compromiso de respeto y confidencialidad de los casos que trate. Su incumplimiento implicará su inmediata separación del Comité y sanción en caso de constatación.

Las personas integrantes del Comité contarán con habilidades de comunicación y empatía, que le permitan acompañar a la persona en situación de acoso laboral o acoso sexual y garantizar un trato respetuoso al resto de las personas involucradas.

- La gerencia de recursos humanos realizará el proceso (convocatoria, elecciones, conteo de resultados, elaboración de acta y divulgación) para elegir al comité de atención a casos de acoso sexual y laboral del INSAFORP.
- La convocatoria para los representantes por parte del personal estará abierta para todo el personal.

## 6.2 Funciones

La función principal del Comité es garantizar la aplicación y observancia del presente Protocolo.

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

Los miembros del Comité nombrarán por votación a una persona responsable de presidir las reuniones del Comité, convocarlas, efectuar citaciones, actas y custodiar los documentos.

- Funciones de prevención:

- \* Elaborar y ejecutar un plan de prevención del acoso sexual y acoso laboral
- \* Establecer las directrices e instrumentos a las distintas gerencias y unidades para la prevención y detención del acoso sexual y acoso laboral.
- \* Garantizar la formación y sensibilización constante de cada una de las personas que integran el Comité en materia de derechos humanos, género, masculinidades, o cualquier otra que sea necesaria para el ejercicio de sus funciones.
- \* Facilitar la elaboración, publicación y distribución impresa o electrónica, del presente Protocolo de Actuación.
- \* Garantizar la inclusión de cláusulas de prohibición del acoso sexual y acoso laboral, dentro de los contratos que se celebren entre el INSAFORP 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 del INSAFORP.

- Funciones de intervención (reacción):

- \* Identificar y establecer que los hechos denunciados efectivamente constituyen acoso sexual o laboral
- \* Tomar la entrevista inicial a la persona denunciante.

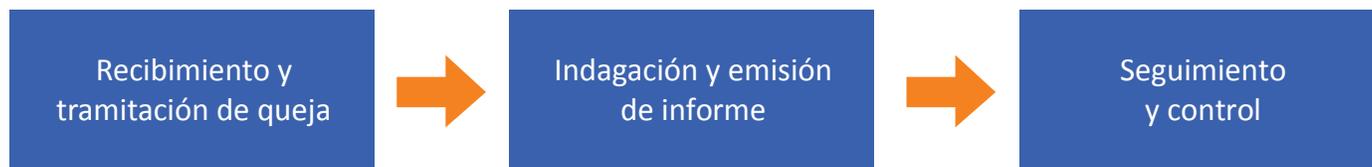
- \* Abrir el expediente administrativo detallando los hechos ocurridos, debidamente fundamentado jurídica y probatoriamente.
- \* Realizar la valoración del riesgo según el nivel de acoso que se identifique.
- \* Determinar las medidas de protección necesarias a favor de las víctimas directas e indirectas de acoso sexual y acoso laboral.
- \* Garantizar la atención en crisis cuando se requiera, para lo cual deberá derivarse al Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, en adelante ISDEMU o a la Procuraduría General de la República, en adelante PGR o a cualquier otra institución con competencia en brindar este tipo de atención.
- \* Iniciar, seguir y terminar el procedimiento administrativo.
- \* Llevar 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.
- \* Recomendar a las altas autoridades revisiones sobre el procedimiento vigente para el abordaje de situaciones de acoso sexual y laboral
- \* Iniciar, seguir y finalizar el procedimiento administrativo.
- \* Otras que se consideren procedentes, según el caso.

## 6.3 Obligaciones de las personas que conforman el Comité

- \* Garantizar un trato digno, respetuoso, empático y de escucha activa, que genere confianza y seguridad en el procedimiento administrativo, procurando un ambiente libre de temores.
- \* No exhibir conductas violentas hacia otras personas.
- \* No emplear lenguaje sexista o discriminatorio debido al género durante la atención y protección.
- \* Conocer el marco conceptual, legal y normativo de la violencia laboral, acoso laboral y acoso sexual.
- \* Asistir a las jornadas de sensibilización y formación que sean necesarias para el ejercicio de sus funciones.

# 07

## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A CASOS DE ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL



### 7.1 Recibimiento y tramitación de queja

#### 7.1.1 ¿Quién puede presentar queja?

- Todas las personas que trabajan en el INSAFORP cuando tengan conocimiento de un caso (o porque son informados/as o por detección)
- Los cargos directivos o mandos medios cuando tengan conocimiento de un caso
- La persona que sufre el acoso

#### 7.1.2 ¿Dónde acudir?

- Cualquiera de las personas que conforman el Comité para casos de acoso laboral y sexual.
- Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia Legal, Unidad de Género.
- Miembros del Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional
- Miembros del Sindicato
- Clínica Empresarial
- Gerencia o Coordinación Inmediata

La queja podrá ser presentada de forma verbal, por medio de formulario o por correo electrónico.

Importante: La persona que recibió la queja, independientemente de la instancia que represente, trasladará al Comité dicha queja, evitando cualquier interrogatorio o intervención.

### 7.1.3 Inicio del procedimiento de queja

- Cualquiera de las personas representadas en el Comité serán las responsables de recibir las quejas, admitirlas previa revisión del cumplimiento de los requisitos de forma y tramitar el procedimiento ante el Comité.
- Una vez recibida la queja, se convocará inmediatamente al Comité en pleno, para iniciar su tramitación.
- La oportunidad para interponer la queja de acoso laboral o sexual, prescribirá en el plazo de seis meses contados a partir del día siguiente del hecho que la motivó, en casos de conductas reiteradas, a partir del último acto de acoso.

### 7.1.4 Pasos

1. Se convoca al Comité
2. Se realiza la entrevista inicial, para ello se considerará lo siguiente
  - Garantizar que la entrevista inicial se realice en un lugar adecuado, alejado de las otras personas trabajadoras del INSAFORP, reservado y tranquilo, que brinde la confidencialidad y confianza necesarias.
  - En caso que haya más de una persona denunciante, la entrevista debe hacerse a cada una de ellas por separado; en la medida de lo posible, se realizará por persona del mismo sexo.
  - Las personas entrevistadoras deben identificarse y explicar la importancia de la entrevista para obtener los insumos necesarios que permita la apertura del procedimiento administrativo.
  - Las personas entrevistadoras deben utilizar en todo momento la técnica de escucha activa y con empatía.
  - Al momento de recibir y escuchar a la persona denunciante, las personas entrevistadoras deben valorar la condición emocional de la víctima y en caso de ser necesario, deberá remitir al ISDEMU o a la PGR para brindar la atención en crisis correspondiente. Una vez la persona

denunciante haya superado la crisis, deberá proceder a tomar la entrevista

3. Se informa a la persona ante situación de acoso sexual o laboral de los recursos que la Institución puede ofrecer para la atención
4. Se asesora para la elección del mecanismo más adecuado al caso, asegurando que toma una decisión consciente e informada
5. Elaboración del expediente administrativo de las quejas que se admintan<sup>2</sup>
6. Se realiza la valoración del caso
7. Se admite, rechaza o deriva la queja:
  - a. El Comité admitirá la denuncia al considerar que los hechos constituyen acoso sexual o laboral y, en consecuencia, continuará con el trámite que indica el Protocolo.
  - b. El Comité rechazará la denuncia y remitirá el caso a la Gerencia de Recursos Humanos, al considerar que los hechos denunciados constituyen conflictos laborales que no son objeto del presente Protocolo.
  - c. El Comité remitirá el caso a la PGR o avisará en su caso a la FGR, al considerar que los hechos denunciados pudieran constituir un ilícito.
8. En caso de admisión, se elabora el expediente administrativo y se inicia el proceso investigativo

## 7.2 Indagación y emisión de informe

### 7.2.1 Consideraciones generales

Corresponde al Comité la indagación de las quejas interpuestas, que garantizará un proceso de investigación donde se respeten los derechos de defensa, audiencia y todas las partes involucradas puedan declarar respecto a los hechos, así como brindar la documentación y posibles elementos de prueba.

El Comité evitará dilaciones en el procedimiento, atendiendo los casos de forma inmediata y en el menor tiempo posible.

---

<sup>2</sup> Anexo 2

### 7.2.2 Pasos

1. La persona acosada ratifica, amplía o reduce su queja.
2. El Comité cita a la persona denunciada para informar sobre el hecho de acoso atribuido, y que haga uso de su derecho de respuesta.
3. Se abre el plazo de recepción de medios de prueba:
  - a. Tomará como insumo para la investigación, toda información previa a la presentación del caso por escrito o de contexto del mismo, siempre y cuando hayan sucedido en el mismo espacio de trabajo o hayan estado involucradas las mismas personas.
  - b. Entrevistará a personas que hayan presenciado o tengan conocimiento de los hechos, o realizará cualquier otra indagación que considere importante para esclarecer el caso y darle solución.
4. Se elabora un informe final:
  - a. Atribuye los hechos: realizará recomendaciones en base a las evidencias recopiladas e informar a las autoridades competentes para tomar acciones sobre el asunto, de acuerdo a la normativa aplicable.
  - b. No atribuye los hechos: el Comité registra y archiva el caso.

## 7.3 Seguimiento y control

El Comité, a través de la Gerencia de Recursos Humanos, llevará un registro de casos y los informes de conclusiones.

Realizará un seguimiento general y estadístico de los casos de acoso laboral o acoso sexual, realmente producidos.

El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas corresponderá también a la Gerencia de Recursos Humanos, que evaluará la eficacia y eficiencia de las acciones tomadas.

Se prestará especial atención en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, al apoyo y, en su caso, a la rehabilitación de las mismas, facilitando el acceso o la información sobre los recursos asistenciales disponibles.

Se deberá prestar también una atención especial después de una denuncia de acoso y evitar posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo, cuando se produce la reincorporación de la persona a su puesto o entorno de trabajo, haya estado o no de baja laboral.

Se deberá incluir en el Reglamento Interno las sanciones para este reglamento y su cumplimiento armonizado con las leyes nacionales de prevención de la violencia contra la mujer.

## 7.4 Plazos

ACCIÓN	DÍAS
Notificación de la queja a la parte acusada	1 día 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 a la Dirección Ejecutiva	1 días hábiles después de finalizada la investigación
Visto bueno recomendaciones resultados	3 días hábiles
Notificación a las partes implicadas	1 día a partir de la aprobación del informe
TOTAL	17 días hábiles

# 08

## VÍAS DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

La resolución del conflicto se puede canalizar a través de las siguientes vías:

1. Vías de resolución interna: a través de un acuerdo entre las partes o a través de la intervención del Comité.
2. Vía de resolución externa: Inspecciones del Ministerio de Trabajo y Previsión Social; proceso de amparo en la Sala de lo Constitucional o proceso penal en los tribunales en materia penal.

No obstante, las personas integrantes del Comité 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.
- Cada persona tiene el derecho de optar por la resolución que mejor le parezca, aun si esta estuviese fuera del procedimiento.
- Además, de todo lo anteriormente expuesto, se debe tener presente que existe disposición expresa que prohíbe la Conciliación o Mediación de cualquiera de los delitos establecidos en la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres LEIV, Art. 58 de la LEIV.

### 8.1 Vías de resolución interna

- **Acuerdo entre las partes**

Esta vía pretende resolver el conflicto de forma ágil y dialogada a través de un acuerdo voluntario entre las partes, siempre que este acuerdo ofrezca una garantía de cumplimiento viable, y los hechos no constituyan delito o falta muy grave. Para ello se nombrará una persona mediadora con capacidad de decisión que transmitirá cualquier incumplimiento del acuerdo a la Dirección Ejecutiva del INSAFORP. Se pondrá 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 y se respeten la integridad y dignidad de la persona.

- **Intervención del Comité**

Esta vía pretende resolver el conflicto de forma ágil y dialogada con la intervención del Comité, que proporcionará las pautas de actuación y formulará las propuestas pertinentes que pongan fin al conflicto y evite que se reproduzca en el futuro.

## 8.2 Vía de resolución externa

- **Resolución vía administrativa**

Inspecciones del Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Esta vía de resolución puede ser iniciada en cualquier momento por la persona afectada. Se aconseja recurrir a esta vía especialmente en los siguientes casos:

- Cuando las partes hayan rechazado el procedimiento o rechace las medidas propuestas por el Comité.
- Cuando los procedimientos no se hayan podido llevar a cabo por causa de fuerza mayor.
- Cuando las medidas de resolución propuestas no hayan resuelto el conflicto o hayan sido incumplidas por cualquiera de las partes.
- Cuando el estado físico o psíquico de la persona presuntamente acosada así lo aconsejen o los hechos denunciados sean de una gravedad que no aconsejen las vías anteriores.

- **Resolución judicial y Resolución penal**

La persona presuntamente acosada puede poner fin a las vías de resolución internas en cualquier momento, acudiendo a la vía judicial. A partir de ese momento, se paralizarán todas las acciones internas y quedará a lo que regule la normativa judicial, en cada caso, en lo referente a la legitimación para interponer denuncia, requisitos, procedimiento, plazos, pruebas, recursos, otros.

En este marco, es importante identificar las conductas penalmente relevantes que se describen a continuación, pues si el acoso laboral conlleva alguna de ellas, la acción penal podría iniciarse aún como primera instancia. Ante la perpetración de cualquiera de los hechos delictivos contenidos en el Código Penal, la persona afectada puede directamente avocarse a la FGR o la PNC a interponer la respectiva demanda para iniciar el correspondiente proceso penal en contra de la(s) persona(s) agresora(s).

Art. 1.- Erijase la Jurisdicción Especializada para una Vida libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres.

Art. 2.- Créanse los siguientes Juzgados Especializados de Instrucción para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres: Estos Juzgados tendrán competencia mixta en razón de la materia, para conocer de: 1. Los asuntos que le sean remitidos por los Juzgados de Paz en aplicación de los delitos establecidos en la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres; 2. Las denuncias y avisos con base en la Ley Contra la Violencia Intrafamiliar, en los casos en que las víctimas sean mujeres, siempre que se trate de hechos que no constituyan delito y cuando no hayan prevenido competencia los Juzgados de Paz de la jurisdicción en la cual hayan sucedido los hechos; y éstos no resultaren en ilícitos más graves contenidos en la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres; 3. La emisión, el seguimiento y la vigilancia de las medidas cautelares y de protección necesarias que aseguren la eficacia de los procesos y procedimientos administrativos y judiciales, que establecen: la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación Contra las Mujeres, y otras normativas aplicables a esta nueva jurisdicción; los delitos de discriminación laboral, atentados relativos al derecho de igualdad y violencia intrafamiliar, incumplimiento de los deberes de asistencia económica, desobediencia en caso de violencia intrafamiliar, todos del Código Penal siempre que fueren cometidos bajo la modalidad de violencia de género contra las mujeres.

Art. 3.- Créanse los siguientes Juzgados Especializados de Sentencia para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres:

Art. 4.- Créase la Cámara Especializada para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres, con sede en el Municipio de San Salvador, la cual tendrá competencia a nivel nacional y conocerá en segunda instancia de los asuntos y recursos que se interpongan en la presente jurisdicción.

## 8.3 Quejas no fundamentadas

Cuando se resuelva que la queja no tiene fundamento, se tomarán 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 del informe de valoración realizado por el Comité 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.

## 8.4 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 daños ulteriores.

# 09

## 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 organización el acosar laboral o sexualmente a otra persona.

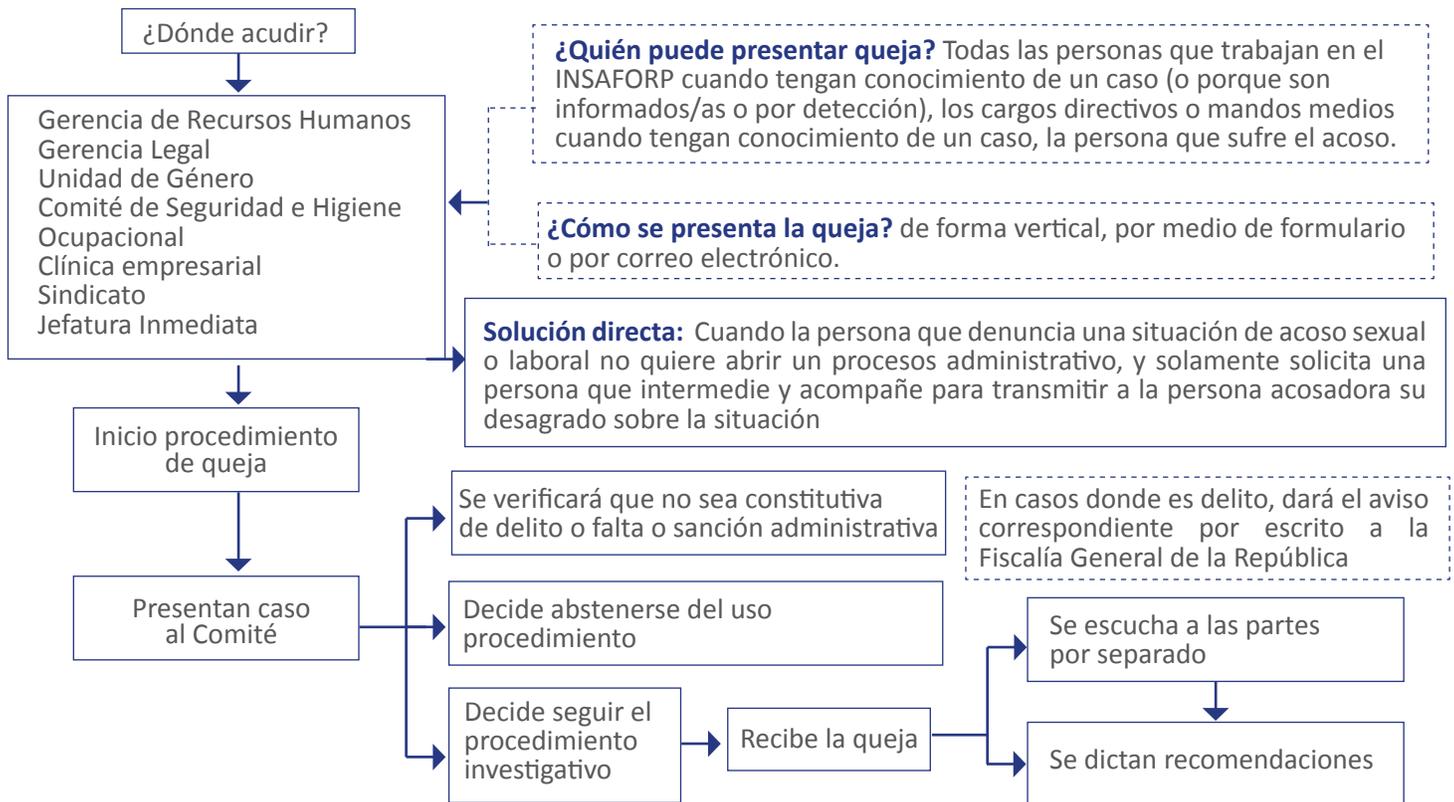
#### Tiene el deber de:

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

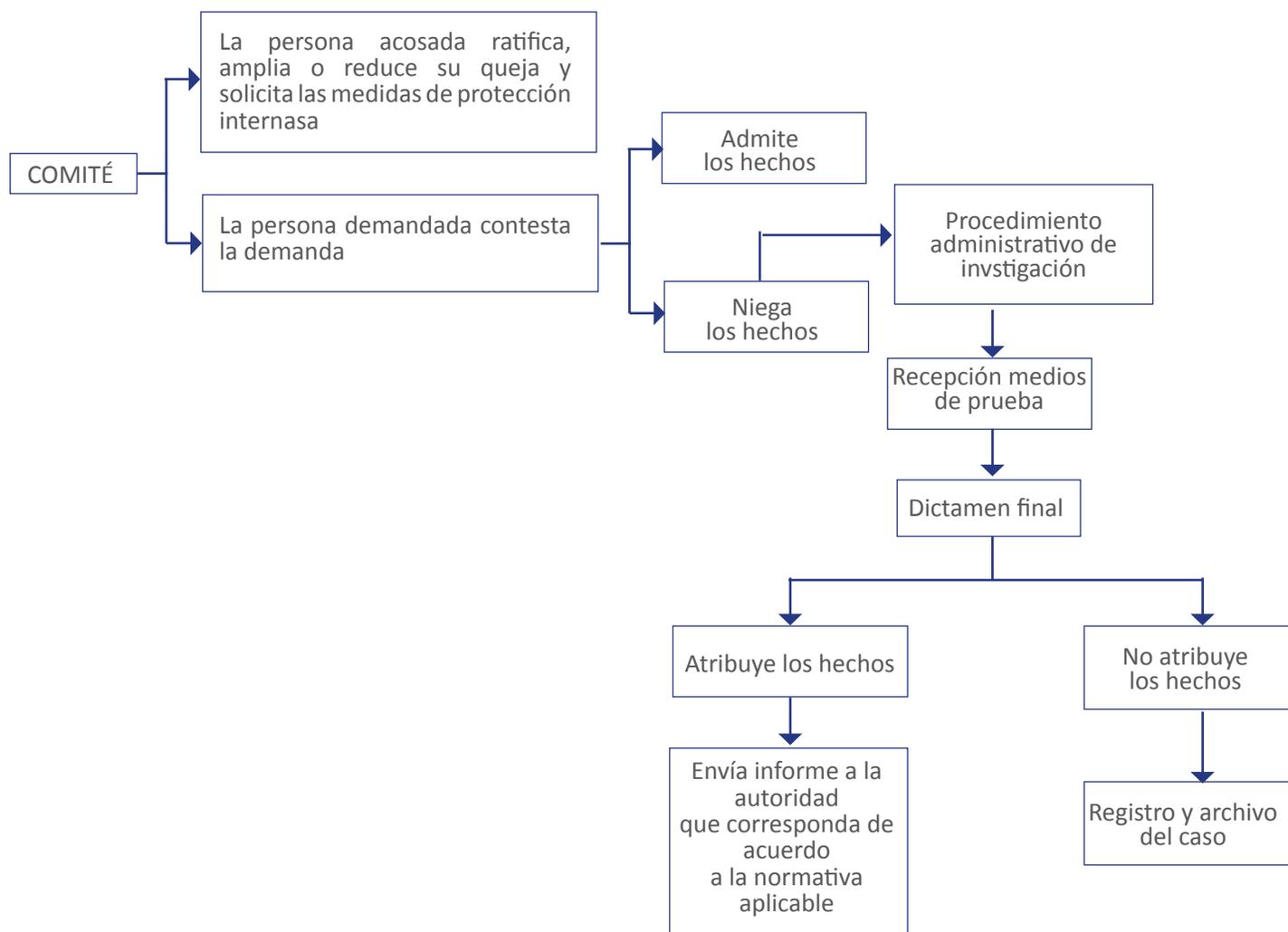
# 10

## FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO

### 10.1 Presentación de queja



## 10.2 Indagación y elaboración de informe



# 11

## SEGUIMIENTO Y MONITOREO

La Unidad de Género, con el apoyo de las demás instancias representadas en el Comité, realizará la sistematización, el seguimiento y monitoreo de las situaciones de acoso de acuerdo a 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, medir el tiempo dedicado a los casos, evaluar las acciones tomadas y recomendar mejoras al procedimiento.

# 12

## MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Corresponde a la Gerencia de Recursos Humanos y a la Unidad de Género, con apoyo de las gerencias que corresponda, impulsar toda acción de información, sensibilización, capacitación y orientación, dirigida a prevenir el acoso laboral y el acoso sexual.

Serán funciones las siguientes:

- Realizar acciones de difusión antes y

durante la implementación del presente Protocolo.

- Elaborar e implementar una campaña permanente de difusión al interior de la institución sobre el Protocolo y otras acciones relacionadas con el acoso laboral y el acoso sexual.
- Diseñar un programa continuo y estratégico en materia de prevención del acoso sexual y laboral. La oferta formativa deberá ir dirigida tanto al personal encargado de la ejecución de las medidas previstas en el presente protocolo como al conjunto de la planilla. En este sentido, deberá tener por objeto no sólo las medidas y derechos relacionados con el presente protocolo, sino también a la identificación de los factores que contribuyen a crear un entorno laboral exento de acoso y a que las personas participantes sean plenamente conscientes de sus responsabilidades en la prevención y erradicación del mismo.
- Establecer las relaciones con Instituciones especializadas, para gestionar orientación y utilizar los servicios que ofrecen.
- Proporcionar una formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, especialmente dirigida a responsables de equipos de personas, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.
- Establecer algún sistema (buzón, correo electrónico o teléfono) dónde se puedan realizar consultas y recibir asesoramiento informativo.

# 13

## MODIFICACIONES Y VIGENCIA

Las modificaciones al presente Protocolo serán comunicadas por el Consejo Directivo, previo conocimiento y aprobación del Comité y deberán hacerse del conocimiento de todo el personal de la Institución.

El Protocolo entrará a regir a partir de su aprobación xxx y se hará del conocimiento de todos los trabajadores y trabajadoras de la Institución, a través de xxx.

# 14

## CAJA DE HERRAMIENTAS PARA EL COMITÉ

### 14.1. NORMATIVA GENERAL

#### 14.1.1. NORMATIVA INTERNACIONAL E INSTRUMENTOS NACIONALES

NORMATIVA	CONTENIDOS ESPECÍFICOS
<b>NORMATIVA INTERNACIONAL</b>	
Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer	Regula ampliamente el derecho a la no discriminación por razón de género sobre la base de la igualdad entre hombres y mujeres. Esta convención obliga al Estado a velar porque las autoridades e instituciones públicas actúen de conformidad con este derecho (Artículos 1 y 2).
La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará),	Regula garantías específicas para lograr el respeto de derechos de las mujeres como el derecho a vivir una vida libre de violencia en todos los ámbitos de su desarrollo, dentro de este puede verse implícito el derecho a la integridad, a la no discriminación, a la dignidad, a la intimidad y a la libertad sexual haciendo referencia en específico al acoso sexual como una forma de violencia de género (Art. 2).
Convenio núm. 111 sobre la discriminación en el empleo y ocupación	Regula el derecho a la no discriminación por cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, opinión política, entre otras, que tengan por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación (Art. 1. ). De igual forma, insta a los Estados a adoptar medidas especiales para aquellas personas que se encuentran en situaciones que requieren protección por los motivos señalados, sin considerarse tales medidas como discriminatorias (Art. %)
Convenio núm. 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores	Regula el derecho a trabajar en un medioambiente laboral saludable y amplía el concepto de salud en el trabajo abarcando no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también los elementos mentales que afecta a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en este ámbito (Art. 3)

INSTRUMENTOS NACIONALES	
Constitución de la República	Protege el derecho a la dignidad, a la no discriminación, a la intimidad personal y a la libertad (Art. 1,2 y 3). Asimismo, establece la obligación de las servidoras y servidores públicos de responder personalmente por los daños materiales o morales que causen a consecuencia de la violación de los derechos consagrados en la misma. En su defecto el Estado responderá subsidiariamente (Art. 245).
Ley Especial Integral para una Vida libre de Violencia para las Mujeres	Define los tipos y modalidades de violencia y establece un marco normativo referido a las relaciones de poder, relaciones de confianza y violencia institucional que debe ser tomado en cuenta para la aplicación de este protocolo (Art. 7,8, 9 y 10).  Para el ámbito laboral, señala la realización de acciones de sensibilización y prevención de cualquier tipo de violencia contra las trabajadoras, que afecten sus condiciones de acceso, promoción, retribución o formación así como de adoptar medidas de protección de los derechos laborales de las trabajadoras que enfrentan hechos de violencia (Art. 24).  Asimismo, aplica sanciones y tipifica delitos (art. 44-55), e incluye disposiciones procesales específicas (art. 56-58) y remite al Código Penal para las no contempladas.
Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo	Garantiza la protección de la seguridad y salud de los trabajadores y las trabajadoras frente a los riesgos que se derivan del trabajo (Art. artículos 1 y 2). Incorpora la definición de riesgos psicosociales contemplando como parte de ellos el acoso sexual, la violencia contra las mujeres y cualquier forma de discriminación en sentido negativo (Art. 7). Asimismo, consagra la responsabilidad para la persona empleadora de formular y ejecutar un programa de gestión de riesgos ocupacionales que incluya programas preventivos sobre violencia y acoso sexual a las mujeres (Art. 10).
Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres	Establece que las Instituciones del Estado deberán armonizar las leyes, reglamentos, resoluciones o cualquier otro acto jurídico o administrativo que limiten o nieguen los principios de igualdad, no discriminación y los derechos entre hombres y mujeres (Art. 4 y 5). De igual forma señala la obligatoriedad de definir y ejecutar políticas dirigidas a prevenir y erradicar el acoso sexual, acoso laboral y otros acosos generados en las relaciones laborales (Art. 25).
Código de Trabajo	Contempla como causa de destitución el ejecutar actos graves de inmoralidad en la oficina donde se trabaje o fuera de ella cuando se encontrare en el ejercicio de sus funciones (Art. 54).
Ley de Ética Gubernamental	Prohíbe y sanciona el acoso sexual (Art. 24 y siguientes).
Código Penal	Tipifica conductas perseguidas y sanciones por la vía penal: amenaza (Art. 54), Acoso sexual (Art. 165), Calumnia (Art. 177), Difamación (Art. 178), Injuria (Art. 179), Violación de comunicaciones privadas (Art. 184), Discriminación laboral (Art. 246), Atentados relativos al derecho de igualdad (Art. 292), Actos arbitrarios (Art. 320), entre otros.

## 14.1.2 CÓDIGO PENAL

TIPO PENAL	CONDUCTA	SANCIÓN
Amenaza (Art. 154)	Amenazar a otra persona con producirle a ella o su familia, un daño a su integridad, libertad, libertad sexual, honor o patrimonio	Prisión de 1 a 3 años
Acoso sexual (Art. 165)	Realizar conductas indeseadas por quien las recibe que impliquen tocamientos u otras conductas inequívocas de naturaleza sexual	Prisión de 6 meses a 1 año
Calumnia (Art. 177)	Atribuir falsamente a una persona la comisión de un delito o la participación en el mismo	Prisión de 1 a 3 años
Difamación (Art. 178)	Atribuir a una persona que no está presente una conducta o calidad capaz de dañar su dignidad, menoscabo o fama, atentando contra su propia estima	Prisión de 6 meses a 2 años
Injuria (Art. 179)	Ofender de palabra o mediante acción la dignidad o el decoro de una persona presente.	Prisión de 6 meses a 2 años
Violación de comunicaciones privadas (Art. 184)	Apoderarse de comunicación escrita, soporte informático o cualquier otro documento de carácter persona l familiar con el propósito de descubrir secretos o vulnerar la intimidad de otra persona.	Multa de 50 a 100 días
Discriminación laboral (Art. 246)	No restablecer o reparar los efectos de una grave discriminación en el trabajo – tras sanción administrativa- en razón del sexo, estado de gravidez, origen, estado civil, raza, condición social o física, ideas religiosas o políticas, adhesión o no a sindicatos o vínculos de parentesco.	Prisión de 6 meses a 2 años
Coacción al ejercicio de la libertad sindical o del derecho a huelga Art. 247)	Coaccionar a otra persona para impedirle o limitarle el ejercicio de la libertad sindical o del derecho de huelga o paro	Prisión de 1 a 3 años

Atentados relativos al derecho de igualdad (Art. 292)	Denegar a una persona los derechos reconocidos por la Constitución, ostentando el cargo de funcionario/a, empleada o empleado público, por motivos de raza, nacionalidad, sexo, religión o cualquier otra condición.	Prisión de 1 a 3 años e inhabilitación en el cargo o empleo por el mismo tiempo.
Actos arbitrarios (Art. 320)	Realizar cualquier acto ilegal o arbitrario en calidad de funcionario/a, empleada o empleado público, o cualquier vejación o atropello contra personas o daño en los bienes, o utilizar apremios ilegítimos o innecesarios para el desempeño de la función o servicio o permitir que una tercera persona lo cometiere o funcionaria, empleado	Prisión de 2 a 4 años e inhabilitación en el cargo o empleo por el mismo tiempo.

## 14.2. Descripción de procedimientos para denuncia y solución de casos

### 14.2.1 Protocolo de acogida

Cuando una persona víctima de acoso sexual o acoso laboral se acerca a interponer queja o denuncia, es importante un tratamiento adecuado. Por ello, se recomiendan las siguientes pautas:

1. Establezca un contacto que propicie que la persona sienta que existe un apoyo y por lo tanto que es comprendida. Esto requerirá: invitarla a hablar, escucharla sin juicios de valor, sintetizar, efectuar afirmaciones de comprensión.
2. Examinar la dimensión del problema y priorizar necesidades junto con la persona, lo

que implica: indagar acerca del hecho, analizar posibles soluciones inmediatas y posteriores.

3. Informar detalladamente del procedimiento a quien presenta la queja, así como de sus derechos y deberes.

### 14.2.2 Pasos

1. ¿Dónde acudir?

Alguna persona miembro de la Comisión. Asimismo, se puede acudir a la reclamación administrativa realizada a través de la Inspección de Trabajo o la judicial poniendo una demanda o una querrela, cuando los anteriores cauces hayan fracasado

2. Interposición de queja.

Se podrá interponer de forma verbal o escrita mediante formularios establecidos previamente en físico o por correo electrónico.

Aunque el caso se mantenga en la “informalidad” se deberá registrar mínimamente según la documentación correspondiente.

La queja escrita contendrá los siguientes elementos:

- a) Los datos sobre la persona denunciante y denunciada;
- b) El cargo o unidad a la que pertenecen dentro de la STPP;
- c) La descripción de los hechos en tiempo, lugar y modo;
- d) Las pruebas que ofrece para comprobar los hechos;

La queja verbal será registrada por escrito, independientemente que se continúe o no el procedimiento administrativo

Podrán presentar queja las personas afectadas Todas las personas que trabajan en el INSAFORP cuando tengan conocimiento de un caso (o porque son informados/as o por detección), los cargos directivos o mandos medios cuando tengan conocimiento de un caso, la persona que sufre el acoso.

### **Solución directa**

Cuando la persona que denuncia una situación de acoso sexual o laboral no quiere abrir un proceso administrativo y solamente solicita una persona que intermedie y acompañe para transmitir a la persona acosadora su desagrado sobre la situación. Esta intermediación o acompañamiento podrá realizarlo la persona elegida miembro del Comité.

3. Procedimiento administrativo sancionatorio  
El Comité designará la persona o personas responsables de recabar la mayor información posible para poder efectuar una primera valoración del caso, procurando que estas personas que desarrollen la investigación no trabajen directamente con ninguna de las partes implicadas y que puedan tomar una decisión de manera imparcial.

Se notificará de la queja a la parte acusada quien contará con 3 días corridos a partir de la notificación para presentar alegaciones y elementos probatorios de descargo si así lo deseara.

El proceso de recopilación de información deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad y cautela en un plazo no mayor de 15 días, procurando la participación de todas las personas implicadas.

Se entrevistará a la persona presuntamente responsable de acoso que se le impute y en el caso que el Comité considere necesario, a la presunta víctima del mismo, a las posibles persona testigo u otro personal de interés, si los hubiere.

La investigación debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto, garantizando la independencia, objetividad, neutralidad y no vinculación con alguna de las partes, tanto la parte acusada, como la parte quejosa.

#### 4. Informe preliminar

Al finalizar la fase investigativa, el Comité emitirá un informe de valoración con las conclusiones y propuestas que se deriven de la misma.

Dicho informe será remitido a la alta dirección, acompañando las actuaciones practicadas.

Este informe deberá ser emitido en un plazo no mayor a 5 días, después de finalizada la etapa de investigación de los hechos, siempre con la cautela señalada respecto al tratamiento reservado de las quejas sobre hechos que pudieran ser constitutivos de acoso sexual o de acoso laboral.

#### 5. Aval del informe o devolución con observaciones a la Comisión

Del informe de valoración recibido por la Comisión, la Dirección Ejecutiva podrá:

- a) Ratificar la propuesta
- b) Devolver el informe con observaciones al Comité

En caso de ratificación, el Director Ejecutivo remitirá la resolución al área correspondiente en un máximo de 3 días hábiles para hacer efectiva la medida impuesta. Si la dirección devuelve el informe con observaciones, el Comité tendrá 3 días hábiles para considerar lo observado y enviar nuevamente el informe.

La dirección podrá valerse de terceras personas –internas o externas– para que emitan valoraciones sobre el caso.

#### 6. Interposición de recurso de revisión

De la resolución adoptada se notificará por escrito a las partes.

Si la persona objeto de acoso sexual y/o acoso laboral se muestra en desacuerdo con la resolución, podrá recurrir en un plazo de 3 días hábiles contados a partir de la notificación. Solicitará la revisión de la misma, presentando las alegaciones correspondientes ante el Comité.

Si la parte acusada se muestra en desacuerdo con la resolución, podrá recurrir en un plazo de 3 días hábiles contados a partir de la notificación, solicitando la revisión de la misma y presentando las alegaciones correspondientes ante el Comité.

El Comité contará con cinco días hábiles a partir de la presentación del recurso de revisión, para recabar los nuevos elementos de juicio citados en ella.

Al término de dichas diligencias, elaborará un informe de conclusiones que presentará a la Dirección Ejecutiva, para su aprobación y tramitación. El plazo para recabar información y aprobar el informe correspondiente no será superior a 13 días hábiles.

#### 7. Notificación y sanción

## 14. 3 Sugerencias para la realización de las entrevistas

### ANTES DE LA ENTREVISTA

1. Definir con claridad: ¿Cuál es el objetivo de la entrevista? ¿Dónde debe realizarse la entrevista? ¿Quién o quiénes deben estar presentes? ¿Cómo registrar la información brindada? ¿Cómo mantener la confidencialidad de la información manejada durante la entrevista?
2. Disponer un espacio donde se efectuará la entrevista que cumpla con las condiciones adecuadas de seguridad y confidencialidad.
3. La entrevista debe realizarse de acuerdo con la conveniencia de la persona entrevistada y no de quien investiga, en un lugar donde se espere el mínimo de interrupciones y la atmósfera estimule la conversación.
4. No se debe entrevistar por teléfono a ninguna de las partes o posibles testigos/as, salvo para aclarar detalles menores después de una entrevista presencial.

### DURANTE LA ENTREVISTA

1. Informar del procedimiento de la investigación y de los derechos y deberes que poseen, a cada una de las partes (persona que acusa, persona acusada, personas que testifican)

2. Informar de las posibles resoluciones del caso.

3. Mantener la confidencialidad de la información recibida

4. Explicar a la persona entrevistada que se tomarán notas de las declaraciones, haciendo énfasis en la confidencialidad de las mismas.

5. Si la persona entrevistada quiere hablar con quien realiza la investigación sobre asuntos que no tienen relación directa con la misma, la persona que investiga debe evitar entrar en conversaciones no relacionadas con la investigación. Se deberá explicar a todas las partes entrevistadas el procedimiento de la investigación y las posibles resoluciones.

6. Evitar en todo momento mostrarse incrédula ante la declaración de la persona que interpone queja, culparla por el supuesto acoso, llegar a conclusiones prematuras o anticipar respuestas y juzgar por no haber interpuesto la queja con anterioridad, si éste no fuese un hecho aislado.

7. Hacerle saber que la organización está fuertemente comprometida con la prevención y erradicación del acoso sexual.

8. Informar a la persona acusada que no deberá comunicarse con la parte quejosa durante el procedimiento y abstenerse de realizar cualquier acción en contra de dicha persona que atente contra ella o el proceso.

9. La entrevista a personas que testifican debe realizarse con la mayor discreción, ya que es posible que sientan presión al saber que sus compañeros o compañeras pueden ser afectados o afectadas.

10. Si la persona que testifica solicita que algún comentario no sea incluido en el informe, o que no aparezca su nombre; la persona entrevistadora debe aclarar que todo comentario tiene que registrarse. Si esta petición es motivada debido al temor a represalias, se deberá explicar que tales represalias se castigaran y que la información recibida durante la entrevista/investigación será preservada en la confidencialidad.

11. Si la persona que testifica solicita una copia de las notas tomadas por la persona entrevistadora, se le debe dar una fotocopia puesto que es su propia declaración, pero señalándole la importancia de mantener la confidencialidad.

12. Aspectos mínimos que deben investigarse en las entrevistas:

- La relación entre la parte acusada y la parte quejosa
- La relación de la persona que testifica con las partes en el proceso
- Narración de lo que vio y escuchó directamente el día de los hechos en cuestión
- Indagar sobre las personas que se

encontraban en el lugar de los hechos, para identificar otros posibles testigos

13. Solicitar a las personas entrevistadas la firma de la declaración sobre la información proporcionada.

14. No debe cumplir el rol de terapeuta, sin embargo, sí debe propiciar el acceso a un apoyo terapéutico si la persona en situación de acoso sexual lo quisiera

## 14.4 Formatos

### 14.4.1 De denuncia

DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA DENUNCIA		
Nombre:		
Edad:	Sexo:	
Departamento:	Cargo / Puesto:	
Teléfono:	Correo electrónico:	
DATOS DE LA PERSONA CONTRA QUIEN SE PRESENTA LA DENUNCIA		
Nombre:		
Edad:	Sexo:	
Departamento:	Cargo / Puesto:	
OBJETO DE LA DENUNCIA		
Acoso sexual:	Acoso laboral:	Ambas:
DETALLES DE LA DENUNCIA		
Frecuencia con que han sucedido los hechos		

Una vez:	Varias veces:	De manera continuada hasta la fecha actual:	
<b>En caso de haber sido una sola vez precisar</b>			
Fecha:	Hora:	Lugar:	
<b>En caso de haber sido varias veces, describir el período aproximado</b>			
<b>La actitud de la persona que le acosó fue</b>			
Abierta y clara:	Amenazante:	Insinuante o sutil:	
<b>La reacción inmediata de usted fue</b>			
Ignorar:	Confrontar:	Otra:	
<b>Cuando sucedieron los hechos</b>			
Nadie los presenció:	Los presenció una persona:	Los presenciaron varias personas:	
<b>Datos de las personas que presenciaron los hechos (en caso de haber)</b>			
.....			
.....			
.....			
<b>Cambios que se dieron en su situación laboral después de los hechos</b>			
Sigue igual:	Tensión, estrés e incomodidad en el área de trabajo:	Le cambiaron de área:	Otro:

<b>¿La persona afectada comunicó los hechos a alguien más? Describir a quién o a quienes</b>					
<b>¿La persona acusada trabaja directamente con la persona afectada?</b>					
SI:		NO:		A veces:	
<b>¿La persona acusada es el jefe(a) superior inmediato de la persona afectada?</b>					
SI:			NO:		
<b>Descripción de las conductas manifestadas por la persona que acusa</b>					
Para dar fundamento a los hechos se cuenta con					
Ninguna evidencia:	Documentos de respaldo:	Fotografías:	Testigos:	Correos electrónicos:	Otros:
<b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS</b>					
Firma de la persona autora de la reclamación		<b>Fecha</b>		Firma de la persona receptora de la reclamación	

## 14.4.2 De informe de valoración

Fecha de recepción		Nº de queja	
Fecha en que ocurrieron los hechos		Hora	Lugar
Nombre y apellido de la persona acusada:			
Cargo y puesto de la persona acusada			
<b>Cómo se manifestó el acoso sexual y/o laboral</b>			
<b>Actitud de la persona presuntamente acosadora</b>			
<b>Mencione si el caso es aislado o durante la investigación se conoció de otros</b>			
<b>Mencione si a partir de los hechos, hubo cambios en la relación de la parte que denuncia y la Institución</b>			
<b>Mencione si durante la investigación encontró alguna irregularidad</b>			
<b>Valoraciones de la Comisión</b>			
<b>Recomendaciones de la Comisión</b>			
<b>Firma representante de la Comisión</b>	<b>Fecha de emisión de Informe</b>	<b>Firma de ratificación del Director Ejecutivo</b>	<b>Fecha de ratificación</b>

### 14.4.3 De presentación de recurso de revisión

SOLICITUD DE REVISIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN			
Fecha		Nº de queja	
Nombre y apellido de la persona que presenta solicitud:			
<b>Motivo del desacuerdo</b>			
<b>Mencione los nuevos indicios o elementos probatorios</b>			
<b>Lugar de presentación</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>	

## 14.5 Guías para entrevista

Comenzar la indagatoria a través de preguntas abiertas y generales permitiendo la recolección de información objetiva y libre de posibles interpretaciones

### 14.5.1 Entrevista a la persona que presenta el caso

Ayudarle a reconstruir los hechos en forma cronológica otorgando el tiempo necesario para ello.

Informar sobre la posibilidad de convocar a testigos para completar la investigación.

Utilizar preguntas claves que permitan recoger la información necesaria para diagnosticar el estado de situación y proponer las acciones de resolución pertinentes para el caso:

¿Quién es la persona acusada?	
¿Qué hizo la persona acusada?	
¿Qué dijo la persona acusada? ¿Se acuerda de la frase exacta?	
¿Cuándo sucedió? Si ocurrió hace mucho tiempo, ¿por qué eligió este momento para realizar la queja o denuncia?	
¿Dónde sucedió? ¿Puede especificar?	
¿Hubo testigos? ¿Quiénes son?	
¿Cómo describiría la relación que tienen las/los testigos con la persona acusada?	
¿Ha ocurrido anteriormente?	
¿Ha habido otras personas en situación de acoso sexual?	
¿A quién más le ha avisado?	
¿De qué manera le ha afectado?	
¿Qué ha hecho al respecto hasta ahora?	

¿Ha acudido a alguna otra persona u organización en búsqueda de ayuda?	
¿Qué es lo que quiere que yo haga?	
¿Siente que podrá regresar a su lugar de trabajo?	
¿Qué expectativas de solución tiene?	
Cierre de la entrevista: Se debería ofrecer un agradecimiento por haber confiado en el procedimiento adoptado por la Institución, así como también recoger su opinión sobre el desarrollo del procedimiento interno, aspectos positivos y a mejorar.	

## 14.5.2 Entrevista a la persona acusada

1. El primer paso de la entrevista es brindar una explicación sobre el rol de quien entrevista: conducir un procedimiento de investigación que pretende ser íntegro y justo y finalmente mantener la Institución libre de acoso sexual y laboral.
2. Explicar el procedimiento de investigación y la política que lo sustenta
3. Transmitir sus derechos.
4. Darle a conocer la declaración de quien acusa, leyéndola en el acto.
5. Darle la oportunidad a la persona acusada de dar su punto de vista, si está en acuerdo o desacuerdo de lo declarado por la persona afectada. Dejándole admitir o negar las acusaciones.
6. cuando la persona acusada admita la culpabilidad de los hechos, expresarle que el tipo de comportamiento no es aceptable en la Institución dándole a conocer el tipo de acciones disciplinarias a las cuales corresponderá según el nivel de gravedad del caso.
7. En caso de negación de las acusaciones, repasar las acusaciones de forma detallada para aclarar que partes admite y cuales niega,
8. Solicitarle testigos que puedan demostrar que el incidente pudo o no haber sucedido.
9. En caso de que la persona acusada ocupe un cargo de dirección o jefatura y existieran cambios o diferencias de condiciones de trabajo de la persona que presentó la denuncia, es fundamental esclarecer los motivos de dichos cambios.
10. Se debe informar que no es conveniente que se comunique con la persona que presentó la denuncia, enfatizando que cualquier acción de amenaza o represalia podría ser considerada un acto de acoso en sí mismo y que podría agravar la situación.

## Preguntas Claves

¿Qué piensa de estar aquí en este momento?, ¿Cómo se siente?	
¿Puede explicar lo que sucedió	
¿Tiene alguna evidencia que apoye su explicación?	
¿Cómo explica la diferencia (si existe alguna) entre el tratamiento o evaluación de este empleado(a) con respecto a los(as) demás?	
¿Cómo explica el cambio (si hubo alguno) en el tratamiento o comportamiento de la persona afectada después de levantar la demanda?	

### 14.5.3 Entrevista a los/as testigos:

1. El primer paso de la entrevista es brindar una explicación sobre el rol de quien entrevista: conducir un procedimiento de investigación que pretende ser íntegro y justo y finalmente mantener la Institución libre de acoso sexual y laboral.
2. Explicar el procedimiento de investigación y la política que lo sustenta, así como la necesidad de tomar notas de lo dicho.

**Insaforp** 

FORMANDO UN MEJOR EL SALVADOR

 **FORMANDO  
EN IGUALDAD**