

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE DENUNCIAS SOBRE ACOSO SEXUAL, VIOLENCIA DE GÉNERO, ACOÑO LABORAL Y DISCRIMINACIÓN EN APLAFA



Versión actualizada.  
Aprobada en reunión de Junta  
Directiva del 21 de abril de 2023.



# ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>Capítulo I:</b> Descripción general	2
<b>Capítulo II:</b> Ámbito y vigencia	2
<b>Capítulo III:</b> Objeto	3
<b>Capítulo IV:</b> Conceptos	3
<b>Capítulo V:</b> Principios rectores	5
<b>Capítulo VI:</b> Medidas preventivas	6
Prevenición en la organización	
Instancias de prevención y de acción frente a denuncias	
A nivel de Junta Directiva	
Firma de auditoría externa	
Comité operativo	
<b>Capítulo VII:</b> Procedimiento	10
Procedimientos para presentar quejas	
¿Quiénes pueden presentar la denuncia o queja?	
¿Contra quienes se puede interponer la denuncia o quejas?	
Tiempo de acción y tipo de sanciones	
Medidas para reparar	
Revisión y fiscalización del cumplimiento del protocolo	
<b>Capítulo VIII:</b> Estadísticas y datos	15
<b>Capítulo IX:</b> Acciones de difusión, comunicación e información	16
<b>Capítulo X:</b> Acciones de formación y sensibilización	17

## CAPÍTULO I

# DESCRIPCIÓN GENERAL

APLAFA, en su empeño por salvaguardar la dignidad de quienes integran y/o colaboran con la organización, crea y mantiene un entorno seguro y libre de acoso laboral y sexual - así como de cualquier otro trato discriminatorio - respetuoso con la dignidad y la libertad personal. APLAFA desarrolla el presente Protocolo para así mejorar las medidas que ya aplicamos.

El principal contenido de este protocolo es la definición del procedimiento a seguir en caso de que cualquier persona - ya sea de voluntariado, como personal, proveedores, contratistas, Junta Directiva de APLAFA, personas beneficiarias y personas sujetas de asistencia - quiera denunciar un posible caso de acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y/o discriminación. Así mismo, se establecen también las medidas preventivas que deberá aplicar APLAFA en esta materia.

### 1.1 Fundamento legal:

- *Ley 4 de 29 de enero de 1999, por la cual se instituye la igualdad de oportunidades para las mujeres.*
- *Ley 38 del 10 de julio de 2001, sobre Violencia Doméstica y Maltrato al Niño, Niña y Adolescente.*
- *Ley 14 de 18 de mayo de 2007, Código Penal.*
- *Ley 71 de 23 de diciembre de 2008, que crea el Instituto Nacional de la Mujer.*
- *Ley 82 de 24 de octubre de 2013, que tipifica el femicidio y sanciona los hechos de violencia contra la mujer.*
- *Ley 56 de 11 de julio de 2017, que establece la participación de las mujeres en las juntas directivas del Estado y de Intermediarios Financieros.*
- *Ley 7 de 14 de febrero de 2018, que adopta medidas para prevenir, prohibir y sancionar actos discriminatorios y dicta otras disposiciones.*
- *Otras.*

## CAPÍTULO II

# ÁMBITO Y VIGENCIA

El presente protocolo tendrá una vigencia indefinida desde su firma, sin perjuicio de que, en función de las necesidades que se detecten, se puedan modificar o incorporar mejoras. El presente protocolo se aplicará a cualquier persona de la Organización, sin que el tipo de relación existente con APLAFA – ya como parte del voluntariado, como personal, proveedores, contratistas, Junta Directiva de APLAFA, personas beneficiarias y personas sujetas de asistencia - suponga ningún tipo de distinción a tal efecto.

Por último, este protocolo es aplicable tanto en el lugar de trabajo como en todos aquellos eventos relacionados con el trabajo, incluyendo reuniones, viajes, formaciones, conferencias, actos sociales, actividades que involucren a Junta Directiva, personas voluntarias, proveedores y/o contratistas, de cualquier naturaleza, que acontezcan en el desarrollo de la actividad laboral, independientemente de que produzcan dentro de las instalaciones de la Organización o fuera de ellas.

## CAPÍTULO III OBJETO

El objeto del presente protocolo es, por un lado establecer las medidas preventivas necesarias para lograr un entorno seguro y libre de acoso, acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y/o discriminación. Y, por otro lado, definir las pautas que permitan identificar una situación de acoso, acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y/o discriminación con el fin de solventar una situación discriminatoria y/o violenta, y minimizar las consecuencias, garantizando en todo momento los derechos de todas las personas implicadas.

El presente protocolo se basa en tres principios irrenunciables para el voluntariado, personal, proveedores, contratistas, Junta Directiva de APLAFA, personas beneficiarias y personas sujetas de asistencia que formen parte de APLAFA:

- *El derecho de toda persona a recibir un trato cortés, respetuoso y digno.*
- *El derecho a la igualdad y a la no discriminación en cualquier espacio.*
- *El derecho a la salud, que se garantiza no sólo velando por la prevención y protección frente a riesgos que puedan ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en la salud psíquica.*

El protocolo instrumentaliza las actuaciones necesarias para la investigación y el análisis, facilitando al personal un recurso objetivo que garantice la prevención y la resolución de este tipo de casos.

## CAPITULO IV CONCEPTOS

**1. Acoso laboral:** *Proceso sistemático de estigmatización de una persona, realizado por un superior jerárquico, por compañeros de trabajo o por ambos que, al tener una frecuencia elevada, puede llevarla a un retiro permanente del trabajo por incapacidad psicológica, afectando su salud física y mental.*

**2. Acoso sexual:** *Todo acto o conducta de carácter sexual no deseada que interfiere en el trabajo, en los estudios, o en el entorno social, que se establece como condición de empleo o crea un entorno intimidatorio o que ocasiona a la víctima efectos nocivos en su bienestar físico o psicológico.*

**3. Acoso por razón de género, identidad de género y orientación sexual:** *lo constituye un comportamiento (continuo y sistemático) no deseado relacionado con el género, identidad de género y orientación sexual de una persona condicionando, restringiendo y/o prometiéndolo recursos, beneficios, oportunidades, información y/o asistencia social; y que tenga como propósito el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.*

### 4. Discriminación

- *Cualquier acto que denote algún tipo de distinción, exclusión, restricción o preferencia basado en el color, la raza, el sexo o la orientación sexual, la edad, la religión, las discapacidades físicas, la clase social, el nacimiento, las ideas políticas o filosóficas, o que menoscabe el goce o ejercicio de los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política, así como de los derechos previstos en Convenios Internacionales de Derechos Humanos o en documentos que tengan como finalidad promover el desarrollo de la dignidad del ser humano.*

- *Cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia, en cualquier ámbito público o privado, que tenga el objetivo o el efecto de anular o limitar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de uno o más derechos humanos o libertades fundamentales consagrados en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos.*
  - *La discriminación puede estar basada en motivos de nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género, idioma, religión, identidad cultural, opiniones políticas o de cualquier otra naturaleza, origen social, posición socioeconómica, nivel de educación, condición migratoria, de refugiado, repatriado, apátrida o desplazado interno, discapacidad, característica genética, condición de salud mental o física, incluyendo infectocontagiosa, psíquica incapacitante o cualquier otra.*
- 5. Hostigamiento:** *Acto u omisión, no necesariamente con motivaciones sexuales, con abuso de poder, que daña la tranquilidad, autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, impide su desarrollo y atenta contra la equidad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño e incluye la negativa a darle las mismas oportunidades de empleo a las mujeres, no aplicar los mismos criterios de selección, no respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo, la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación y todo tipo de discriminación basada en su condición de mujer.*
- 6. Queja:** *es una expresión de insatisfacción. Puede estar relacionada con la mala praxis, el estándar de servicio recibido o las acciones tomadas por APLAFA o la falta de acción, el comportamiento violento o discriminatorio ya sea del voluntariado, personal, proveedores, contratistas, Junta Directiva de APLAFA o cualquier persona directamente involucrada en la ejecución del trabajo de APLAFA.*
- 7. Revictimización:** *Se refiere a los efectos del impacto emocional que la intervención produce y que hace sentir a la víctima/afectada, nuevamente agredida, esta vez por la instancia institucional. Elaboración propia con base en (Resolución 048-12 de 26 de noviembre de 2012).*
- 8. Víctima:** *Persona cuya integridad emocional, física o sexual está siendo o ha sido lesionada. (Resolución 048-12 de 26 de noviembre de 2012).*
- 9. Violencia de género:** *es cualquier acción o conducta basada en el género de una persona que causa daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, tanto en el ámbito público como en el privado. Es una forma de discriminación que afecta principalmente a las mujeres; que limita gravemente el goce de sus derechos y libertades en condiciones de igualdad con los hombres, perpetuando su posición subordinada en la sociedad. Incluye, entre otras, la violencia contra la pareja (o ex pareja), la violación, el abuso y el acoso sexual.*
- 10. Violencia Psicológica:** *Cualquier acto u omisión que puede consistir en negligencia, abandono, descuido, celos, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y/o amenazas. (Ley 82 de 24 de octubre de 2013).*
- 11. Violencia sexual:** *Acción de violencia física o psicológica contra cualquier persona – especialmente contra una mujer - cualquiera sea su relación con la persona agresora, con el ánimo de vulnerar la libertad e integridad sexual, incluyendo la violación, la humillación sexual, obligar a presenciar material pornográfico, obligar a sostener o presenciar relaciones sexuales con terceras personas, grabar o difundir sin consentimiento imágenes por cualquier medio, la prostitución forzada y la denegación del derecho a hacer uso de métodos de planificación familiar, tanto naturales como artificiales, o a adoptar medidas de protección contra infecciones de transmisión sexual, incluyendo VIH, aun en el matrimonio o en cualquier relación de pareja. (Ley 82 de 24 de octubre de 2013).*

## CAPÍTULO V

# PRINCIPIOS RECTORES

El procedimiento de investigación debe ser realizado de forma ética, y para ello se deben respetar los siguientes principios:

- 1. Confidencialidad:** *El proceso de investigación de las quejas o denuncias de acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación se realizará de manera estrictamente confidencial, por tanto, queda completamente prohibido que quienes conozcan este tipo de denuncias, por cualquiera de los canales que establece este protocolo, puedan revelar los nombres de las personas involucradas, así como cualquier información relativa a la queja. Quien violente este principio tendrá que ser amonestado de forma disciplinaria, conforme lo establece el Reglamento Interno y no podrá continuar en el Comité para prevenir del acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación en la organización.*
- 2. Celeridad:** *La investigación de las quejas o denuncias de acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación en APLAFA deberán tramitarse en el término máximo de tres meses, conforme lo dispone la Ley 7 de 2018.*
- 3. Imparcialidad:** *La investigación y las decisiones que se adopten en torno a las quejas o denuncias de acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación, tendrán que ser realizadas de forma imparcial, de manera tal que ninguna de las partes pueda, al momento de recibir las quejas o denuncias, y cumplir con el procedimiento, tomar partido entre las personas involucradas o mencionados en la queja o denuncia. Si quienes tengan que realizar la investigación o decidir sobre las quejas o denuncias tienen algún vínculo de parentesco o de amistad con la persona denunciante o denunciada deberá ponerlo en comunicación y abstenerse de participar en el procedimiento.*
- 4. No revictimización:** *Es decir, no someter a la víctima a contar la historia más de dos veces, para que reviva lo que le ha ocurrido.*

## CAPITULO VI

# MEDIDAS PREVENTIVAS CONTRA EL ACOSO, VIOLENCIA DE GÉNERO, ACOSO LABORAL Y DISCRIMINACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.

Las esferas de acción en materia de prevención de este protocolo se direccionan en tres aspectos: difusión, formación y programas específicos de prevención del acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación.

### 6.1 Prevención del Acoso sexual, Violencia de género, Acoso laboral y Discriminación en la organización.

#### 6.1.1 Integrar la prevención del acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación a los principios de la organización.

La organización al adoptar este protocolo tendrá la responsabilidad, a través de su más alta dirección, de crear una declaración de principios en la que se establezca que el voluntariado, el personal, proveedores, contratistas, Junta Directiva de APLAFA, personas beneficiarias y de personas sujetas de asistencia tienen derecho a ser tratadas con dignidad, indicando que no se permitirá el hostigamiento, acoso sexual, el acoso por razón de género en el trabajo, la discriminación o exclusión por embarazo o maternidad ni ningún tipo de violencia de género acoso sexual, acoso laboral y discriminación en la organización.

Estableciendo la obligación a la dirección, mandos intermedios y a toda persona que colabore directa o indirectamente con la organización de aplicar estos principios, contribuir a prevenir y atender de forma enérgica este tipo de conductas y colaborar en su esclarecimiento y resolución. Esta declaración de principios será difundida a través de todos los canales de comunicación de la organización y deberá ser implementada en un máximo de tres meses de haber suscrito este protocolo.

### 6.2 Instancias de Prevención y de Acción frente a Denuncias, Comité Directivo y Comité Operativo para la Prevención del Acoso Sexual, Violencia de Género, Acoso Laboral y Discriminación.

APLAFA establece tres instancias para la prevención del acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación.

#### 6.2.1 A nivel de Junta Directiva

La Junta Directiva, para efectos de este protocolo, tendrá una función educativa y preventiva, y, además, será la encargada de investigar las quejas que involucren a la Dirección Ejecutiva; para ello, podrá contratar a un/a asesor/a externo/a o a una firma externa para la realización de la investigación. Además, tendrá la función de investigar las quejas que, por razones de su gravedad, sean elevadas por la Dirección Ejecutiva y/o el Comité Operativo; o en el caso que una víctima que debiendo acudir al Comité Operativo, no se sienta segura de ello y eleve su denuncia o queja directamente a la Junta Directiva. En este último caso, la Junta Directiva evaluará si la queja puede ser investigada por la Dirección Ejecutiva o conformar un Comité conjunto para su investigación, sin que afecte la independencia u objetividad del proceso.

### 6.2.2 Firma de auditoría externa para la investigación de Quejas y Denuncias de Acoso Sexual, Violencia de Género, Acoso Laboral y Discriminación.

La Junta Directiva y Dirección Ejecutiva tendrán la obligación de contratar a una firma externa para la investigación de Quejas y Denuncias de Acoso Sexual, Violencia de Género, Acoso Laboral y Discriminación, interpuestas contra la Junta Directiva de APLAFA, Asamblea de Voluntarios y/o Miembros Honorarios; así como las quejas o preocupaciones formuladas contra asesores o el equipo de auditoría.

Además, investigarán aquellas quejas o denuncias elevadas por la Dirección Ejecutiva, por recomendación del Comité Operativo, siendo que ambos consideren suficientemente grave y que amerite una revisión totalmente independiente.

#### 6.2.2.1 Funciones

*Las funciones de la Firma Externa de Acción Frente a Quejas y Denuncias de Acoso Sexual, Violencia de Género, Acoso Laboral y Discriminación serán:*

- A. Considerar y determinar las quejas que le sean remitidas por la Junta Directiva y/o la Dirección Ejecutiva..*
- B. Al realizar sus funciones, las personas integrantes de la firma externa, deberán tener en cuenta y cumplir con todas las políticas y procedimientos escritos aplicables de APLAFA.*

#### 6.2.2.2 Proceso de selección de firma externa.

- A. Para la selección de la firma externa, la Junta Directiva y/o la Dirección Ejecutiva, elaborarán unos términos de referencia, que serán presentados a tres proveedores de reconocida trayectoria en el ámbito local, para que puedan presentar una propuesta.*
- B. La Junta Directiva y/o la Dirección Ejecutiva elegirá al proveedor que cuente con mayor experiencia, un equipo de trabajo multidisciplinario y/o sensible a los temas abordados en el presente protocolo y referencias comprobables.*
- C. El proceso de selección no podrá demorar más de 10 días hábiles, posteriores a haber recibido la queja o tener conocimiento de la situación que amerite una investigación. Mientras dure este proceso y la investigación, la persona o personas contra las cuales se presentó la queja, podrán ser separada del cargo, con derecho a sueldo, si mantenerla en el mismo puede representar un riesgo para las presuntas víctimas o para la investigación.*
- D. El procedimiento seguido para la selección de la firma externa debe ser documentado en un expediente para consulta o referencia futura.*



### 6.2.3 Comité Operativo para la Prevención del Acoso sexual, Violencia de Género, Acoso laboral y Discriminación.

Para efectos de este protocolo, el Comité Operativo para la Prevención y Acción Frente a Denuncias y Quejas de Acoso sexual, Violencia de género, Acoso laboral y Discriminación además de tener una función educativa y preventiva, también acciona directamente frente a denuncias.

Siendo así que tiene el objetivo de prevenir el acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación en la organización, así como brindar seguimiento al cumplimiento de este protocolo y pueda visibilizarse, de forma organizada, los canales de apoyo a las personas víctimas de acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación.

#### 6.2.3.1 Perfil de las personas que formen parte del Comité para prevenir el acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación.

Las personas que formen parte del Comité para prevenir el acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación. en APLAFA deberán poseer mínimamente el siguiente perfil:

- A. Tener dos años trabajando en APLAFA.*
- B. Que en su expediente laboral no exista registro por a quejas o denuncias respecto de acoso laboral, hostigamiento o violencia de ningún tipo.*
- C. Haber mostrado responsabilidad, honestidad, sentido de compromiso y compañerismo entre sus compañeras y compañeros de trabajo.*
- D. Haber mantenido una actitud discreta, confiable y respetuosa en APLAFA.*
- E. Que tengan conocimiento y/o formación en prevención de acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación comprobable.*

### 6.2.3.2 Composición

- A. La Gerencia de Administración y Finanzas.*
- B. Una persona del Departamento de Recursos Humanos.*
- C. 3 personas elegidas a través de una Convocatoria lanzada vía Correo Electrónico Institucional por el Departamento de Recursos Humanos, a los distintos departamentos de APLAFA, donde:*
- D. Se establecerá un puntaje, respecto de las características establecidas en el perfil, de manera que se seleccione, con base en este, una persona por departamento.*
- E. Se darán a conocer los resultados de la selección en los canales de comunicación de la organización.*

Una vez conformado el Comité, en el caso que se reciba una queja contra la Gerencia de Administración y Finanzas; para efectos de la investigación, su cargo será ocupado, considerando la situación y garantizando la mayor objetividad, por otra de las Gerencias.

En el caso que la queja sea presentada contra otras de las personas integrantes del Comité, las mismas serán separadas del cargo hasta que la investigación sea concluida. La Dirección Ejecutiva y la Junta Directiva determinará, concluidas las investigaciones, aunque no se hayan encontrado elementos para imponer una sanción, si es necesario para garantizar la integridad del Comité, la separación definitiva del Comité, de las personas denunciadas y la realización de una nueva convocatoria para buscar su reemplazo.

### 6.2.3.3 Duración y escogencia del Comité para prevenir el acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación en APLAFA.

El Comité para prevenir acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación de APLAFA tendrá una duración indefinida, con la finalidad de que el mismo pueda ir creciendo y especializándose, sin embargo, de entre sus integrantes se seleccionará a una persona que lo liderará, por un año renovable por un período igual, como mínimo. La selección de la persona que lo liderará será por votación de la mayoría de las personas integrantes del Comité.

### 6.2.3.4 Funciones

*Las funciones del Comité para prevenir el acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación. serán:*

- A. Dar seguimiento al cumplimiento de este protocolo.*
- B. Recibir y cumplir con el procedimiento para la acción frente a quejas o denuncias por acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación, presentadas por el personal, de las personas beneficiarias y sujetas de asistencia social de APLAFA.*
- C. Velar porque se lleve una agenda programada de todas las medidas de prevención del acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación y velar por su cumplimiento.*
- D. Contar con un plan de apoyo y acompañamiento para las víctimas de acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación en la organización, de manera que puedan ofrecerle soporte tanto interno como externo con los contactos necesarios de instituciones que puedan asesorarle, acompañarle y ayudarle en temas legales y sicosociales.*
- E. Rendir un informe trimestral del avance de las actividades del Comité a la Dirección Ejecutiva, quien lo elevará a la Junta Directiva.*
- F. Elevar a la Junta Directiva, aquellas quejas o denuncias que:*

- *Involucren a la Dirección Ejecutiva o a la Junta Directiva.*
- *Aquellas que por su gravedad el Comité y la Dirección Ejecutiva, consideren que deben ser atendidas por la Junta Directiva.*

*G. Contribuir al cumplimiento de las medidas dictadas por la Dirección Ejecutiva, la Junta Directiva o la Firma Externa, según sea el caso, y, a su vez cooperar con el adecuado desarrollo de las investigaciones en caso de que así le sea requerido.*

## CAPITULO VII

# PROCEDIMIENTO

### 7.1 Procedimiento para presentar quejas o denuncias de acoso sexual, violencia de género acoso laboral y discriminación en APLAFA.

Ante situaciones de discriminación por razones de género, acoso sexual o violencia de género, la persona denunciante puede interponer la denuncia o queja por medio de los siguientes mecanismos:

Para presentar denuncias y quejas contra la Asamblea de Voluntarios y/o Miembros Honorarios y/o la Junta Directiva:

1. *Al correo de la Dirección Ejecutiva [direccion.ejecutiva@aplafa.org.pa](mailto:direccion.ejecutiva@aplafa.org.pa), con copia al Comité Operativo [quejas.sugerencias@aplafa.org.pa](mailto:quejas.sugerencias@aplafa.org.pa)*

Para presentar denuncias y quejas contra la Dirección Ejecutiva:

1. *Al correo [junta.directiva@aplafa.org.pa](mailto:junta.directiva@aplafa.org.pa)*

*Para presentar denuncias y quejas contra cualquier otro/a integrante de la Asociación (gerencias, jefaturas, personal administrativo, operativo, de salud, proveedores, personal por servicios profesionales, de pasantías, labor social, práctica profesional, voluntarios, etc.):*

1. *Vía correo electrónico: [quejas.sugerencias@aplafa.org.pa](mailto:quejas.sugerencias@aplafa.org.pa)*
2. *Buzón de denuncias: que se encontrará de forma física en todas las sucursales, oficinas administrativas y clínicas de APLAFA. El Comité Operativo tendrá la obligación de revisar el buzón al finalizar cada mes.*
3. *Directamente a través del departamento de Recursos Humanos: Si la queja se realiza personalmente, se debe llenar el formulario de denuncia de acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación y entregarlo al departamento de recursos humanos, en un plazo máximo de un día hábil/laboral.*

### 7.2 ¿Quiénes pueden presentar la denuncia o queja?

Puede presentar denuncia o queja de acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación en la organización toda persona que colabore de manera directa o indirecta con la organización y que haya sufrido acoso laboral, acoso sexual, hostigamiento, violencia o cualquier otro acto discriminatorio o sexista en el entorno laboral.

En este sentido, pueden interponer denuncia, miembros/as de la junta directiva, voluntarios/as, los trabajadores/a, proveedores, clientes, contratistas o familiares de estos que hayan sido víctimas de acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación o estén en conocimiento de tales hechos. La utilización del presente procedimiento no impide la utilización paralela o posterior de vías administrativas o judiciales.

### 7.3 ¿Contra quiénes se puede interponer denuncia o queja?

Se puede interponer denuncia o queja de acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación en APLAFA contra toda persona que este vinculada de manera directa o indirecta con la organización y que realice acoso laboral, acoso sexual, hostigamiento, violencia o cualquier otro acto discriminatorio o sexista en el entorno laboral, sin importar el nivel jerárquico.

En este sentido, se puede interponer denuncia, contra los miembros/as de la junta directiva, voluntarias/os, trabajadores, proveedores, clientes, contratistas o familiares de estos que realice cualquier de las conductas contempladas en este protocolo.

### 7.4 Tiempo de acción y tipo de sanciones

1. *Quien recibió la denuncia debe quedarse con una copia de esta, archivarlo en un expediente, con la firma y fecha de recibido de parte del quien lo recibe.*
2. *Una vez recibida la denuncia se tendrá un tiempo máximo de tres (3) meses para realizar la investigación, siguiendo los principios establecidos en este protocolo. Durante este proceso de investigación se debe corroborar lo que la víctima ha afirmado en el formulario de denuncias, mediante pruebas testimoniales o documentales que permitan corroborar los hechos (Documentos, fotografías, textos de correos, WhatsApp, videos u otros).*
3. *Terminada esta fase se realizará un informe de conclusiones con los hallazgos encontrados en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles/laborables.*
4. *Si la persona denunciada ha resultado responsable, se seguirán las siguientes sanciones:*

TIPO DE FALTA	DESCRIPCIÓN DE LA FALTA	PRIMERA VEZ	REINCIDENCIA
LEVE	Los actos <sup>1</sup> pueden consistir, pero no se restringen a lo siguiente: manifestaciones de carácter verbal y no verbal, tales como, chistes o comentarios discriminatorios (sexistas, misóginos, homofóbicos, entre otros); obscenos; exhibición de fotos, imágenes, textos o cualquier otro material que pueda resultar discriminatorio o de carácter sexual, así como gestos o expresiones de este tipo; indirectas, insinuaciones y/o proposiciones sin condicionamientos a beneficios laborales o de otro tipo; entre otras.	Amonestación escrita con copia al expediente.  Charla de prevención relacionada al tipo de falta cometida.	1- Suspensión de tres días de trabajo y/o suspensión de un mes en su cargo de voluntariado, junta directiva y/o asesor.  2- Suspensión de cinco días de trabajo y/o suspensión de tres meses en su cargo de voluntariado, junta directiva y/o asesor.  3- Despido de su cargo de trabajo mediante la aplicación del artículo 213 #15 del Código de Trabajo y/o remoción de su cargo de voluntariado, junta directiva y/o asesor.
GRAVE	Los actos pueden consistir, pero no se restringen a lo siguiente: indirectas, insinuaciones y/o proposiciones con condicionamientos a beneficios laborales o de otro tipo; agresiones verbales o escritas por cualquier medio de comunicación; amenazas, la intimidación; las humillaciones (que pueden consistir en compartir fotos, videos u otros archivos íntimos de una persona que labora en la Asociación); entre otras.  También pueden consistir en: establecimiento de exigencias o parámetros diferenciados por género, que no tengan ningún tipo de justificación; desmejora de las condiciones laborales, como consecuencia de discriminación y/o a consecuencia de estereotipos sexistas/género o de cualquier otro tipo, o como producto de acoso laboral.	Suspensión de tres días de trabajo.  Charla de prevención relacionada al tipo de falta cometida.	Despido, mediante la aplicación del artículo 213 #15 del Código de Trabajo.  Remoción de su cargo de voluntariado, junta directiva y/o asesor de acuerdo con lo establecido sobre remoción de los miembros del voluntario en los Estatutos de APLAFA.

<sup>1</sup> Los actos contenidos en este apartado, considerados como faltas leves, pueden, con la anuencia de la persona que denuncia, ser abordados en una reunión con personal de Recursos Humanos, donde participe la persona señalada y la presunta víctima o alguna compañera o compañero de su elección, en donde se informe sobre el malestar, incomodidad o negativa por parte de la presunta víctima, de continuar siendo testigo o recibiendo manifestaciones de este tipo. Igualmente, se dejará constancia de lo actuado en el expediente de personal. Esta vía alterna, será informada a la persona que denuncia, pero de ninguna manera se le obligará a optar por esta alternativa.

<p><b>MÁXIMA GRAVEDAD</b></p>	<p>Los actos pueden consistir, pero no se restringen a lo siguiente: el ofrecimiento de mejora de las condiciones laborales, a cambio de favores sexuales o de otro tipo; la desmejora de las condiciones laborales o la exclusión, restricción o limitación de la posibilidad de mejorar las mismas, ascender o asistir a cursos, entre otros, por no acceder a favores sexuales o de otro tipo; agresiones físicas, producto de violencia contra las mujeres por razones de género (amenazas con algún tipo de arma, empujones, pellizcos, golpes, entre otros) y agresiones sexuales (compartir fotos, videos o archivos de carácter sexual, que fueron recibidas en el marco de una relación de confianza o intimidad, y no estaban destinados a hacerse públicas; acercamientos o roces innecesarios; tocamientos no deseados; coacción para las relaciones sexuales, intento de violación; violación).</p>	<p>Despido, mediante la aplicación del artículo 213 #15 del Código de Trabajo.</p> <p>Remoción de su cargo de voluntariado, junta directiva y/o asesor.</p>	
-------------------------------	--	---	--

*Notas:*

- *También, se sancionará de acuerdo con cada caso, al personal que ejerza estas conductas de forma indirecta, al instigar o instruir a otras personas a que las realicen, generando un entorno laboral intimidatorio u hostil. Si este personal, forma parte de la Junta Directiva, Dirección Ejecutiva, gerencias o jefaturas de APLAFA, la conducta será sancionada como si fuera reincidente en primer lugar.*
- *En ninguno de los casos se podrá dar por terminada la relación de trabajo mediante mutuo acuerdo, porque esto sería minimizar la situación de violencia hacia las víctimas.*

Es importante señalar que las acciones internas que tome APLAFA por la comprobación de los hechos de acoso sexual, violencia de género acoso laboral y discriminación comprobados no limitan que la víctima pueda interponer la denuncia correspondiente en las instancias judiciales correspondientes. Asimismo, encaso de que no se pudiera comprobar la responsabilidad de la persona victimaria, no será causal de despido de la persona denunciante.

## 7.5 Medidas para reparar

En el presente Protocolo se define el concepto de reparación en base a lo establecido en la Ley 82/2013, como el conjunto de medidas tendientes a aproximar la situación de la víctima al estado en que se encontraría de no haberse producido el hecho; además, se detallan como parte de los derechos de las víctimas, la restauración de sus condiciones laborales, en caso de haber sufrido algún perjuicio a causa de los hechos denunciados.

Las medidas de reparación que se pueden adoptar por situaciones de discriminación, violencia contra las mujeres, acoso laboral y acoso sexual pueden ser múltiples y depender del tipo de acto, el tipo de relación de la víctima con la persona agresora, así como las consecuencias que los actos denunciados puedan haber ocasionado en las víctimas y en el entorno laboral. A continuación, detallamos algunas medidas de reparación en base a lo publicado por Gutiérrez Ricci (2016) y el Instituto Nacional Electoral de México (2021):

- Atención postevento, a través de la entrega de información clara sobre los posibles cursos de acción frente a lo ocurrido, incluida la denuncia penal si aplica.
- Restitución: restablecer la situación en la que se encontraba la víctima antes del acto.
- Rehabilitación: proveer o facilitar la atención con profesionales de la salud.
- Satisfacción: restablecimiento de la dignidad de la persona, a través de la difusión de la verdad sobre lo ocurrido, especialmente en casos de connotación pública, y la entrega de disculpas escritas, privadas o públicas.
- Garantías de no repetición: medidas implementadas por la institución con el fin de garantizar que no se repitan nuevas situaciones, con la misma persona agresora o de modo preventivo en toda la institución.
- Prohibición de represalias: prohibición de cualquier tipo de acción que afecte las oportunidades y condiciones de empleo de la persona denunciante.

La organización PODER (2020), detalla acciones más concretas, entre ellas:

- Realización de al menos una reunión con la víctima cada mes, durante tres meses, para conocer si considera que cesaron las conductas.
- Brindar asesoría psicológica, médica y jurídica a la víctima.
- Realizar cursos y talleres de sensibilización para el equipo.
- Evaluar políticas y mecanismos organizacionales para poder identificar y realizar cambios respectivos para evitar conductas similares en el futuro.
- Proporcionar una disculpa institucional en caso de ser aplicable.
- Reforzar las medidas de prevención.

Por su parte, Mugarik Gabe (2019) detalla que el protocolo es una herramienta para la reparación, porque propone formas de atención y medidas para que las entidades donde hayan ocurrido los hechos puedan reparar el daño generado por el silencio, la dilatación en el conocimiento de los mismos y/o la actuación de las instancias responsables, cualquier otra situación que haya propiciado un ambiente hostil u ofensivo para el resto de las personas de la entidad, de su socia local, o las personas destinatarias de sus acciones.

A su vez, la autora Beunza Massan (2020), detalla tres niveles a considerar para la reparación: con la víctima, la persona agresora y la organización “el hecho no solo afecta e implica a la persona acosada/agredida y a la persona que perpetra la agresión/acoso, si no que la organización, como equipo de personas, se resiente y necesita también ser reparada. Sin embargo, la misma autora resalta que a pesar que se tengan en cuenta los tres niveles, la prioridad de atención es siempre con la persona víctima de acoso o agresión, y prevalecerán sobre las demás acciones sus deseos y necesidades en relación a su recuperación y reparación.

Finalmente, la Corte Interamericana de Derechos Humanos (2021), al abordar las reparaciones en materia de violaciones de derechos humanos, establece que las mismas pueden comprender tanto el restablecimiento de la situación anterior, como la eliminación de los efectos que la violación produjo. Además, incorpora en su jurisprudencia el concepto de vocación transformadora, indicando que se debe tomar en cuenta la situación de discriminación estructural, en que se enmarcan las vulneraciones de derechos humanos, resaltando que las reparaciones deben tener una vocación transformadora de dicha situación, de tal forma que las mismas tengan un efecto no solo restitutivo sino también correctivo (...) no es admisible una restitución a la misma situación estructura de violencia y discriminación.

Atendiendo a lo expuesto, APLAFA, a través la Junta Directiva, Dirección Ejecutiva y/o Comité Operativo, según corresponda, establecerá de acuerdo a cada caso, las medidas de reparación necesarias, para garantizar que una vez finalizado el proceso, aun cuando no se hayan comprobado los hechos que le dieron origen, prevalezca un ambiente de no tolerancia de ningún tipo de violencia y de sostén y apoyo a las víctimas. También, adoptará las medidas que sean necesarias para mejorar el clima laboral y monitorear el mismo, para garantizar la no repetición de cualquier acto que atente contra la dignidad de las personas. Estas medidas pueden incluir, pero no restringirse, al acompañamiento por parte de un personal especializado para restaurar las relaciones interpersonales que hayan sido afectadas en el ambiente laboral.

La organización, tendrá siempre en cuenta, que es muy difícil para las víctimas de discriminación, violencia contra las mujeres, acoso laboral y acoso sexual, la denuncia de estos actos y que muchas de las mismas se pueden sentir culpables de lo ocurrido; por lo que la reparación puede iniciar desde el momento en que se recibe la denuncia, siendo sumamente importante el tratamiento que se le dé a la misma, para fortalecer la confianza y credibilidad en el proceso “un hecho (...) completa su potencial de daño y se constituye en un tipo de violencia institucional si el proceso de restablecimiento de justicia es inexistente, ineficaz, incompleto, contraproducente u hostil” (Gutiérrez Ricci, 2016). Lo anterior se define como revictimización y puede ocurrir cuando se presiona a la víctima a revivir lo ocurrido, se cuestiona su veracidad, se le culpa o responsabiliza y/o el proceso es engorroso o injustificadamente largo. (Ibídem).

En virtud de lo expuesto, el personal encargado del abordaje de los casos y de la investigación, debe contar con sensibilidad y formación en materia de derechos humanos, violencia de género y atención de víctimas; mantener en la atención, entre otros aspectos, una actitud de escucha activa, evitando frases, comentarios y/o preguntas, que puedan hacer sentir a la víctima que se le está culpando o responsabilizando de las conductas y/o cuestionando su veracidad; lo anterior, en base al principio de no revictimización que debe revestir todo el proceso. presente procedimiento no impide la utilización paralela o posterior de vías administrativas o judiciales.

### 7.6. Revisión y fiscalización del cumplimiento del protocolo

El Comité por separado, deberá reunirse trimestralmente para revisar el proceso de fiscalización de cumplimiento de este protocolo, con la finalidad de darle seguimiento a las acciones planteadas y definir las que estén pendientes por cumplir. De cada reunión se emitirá un informe de esta, con los datos estadísticos que se hayan recabado, tanto a nivel de capacitaciones, campañas, actividades de difusión, como también de los casos denunciados de acoso sexual, violencia de género acoso laboral y discriminación suscitados en APLAFA.

Aunado a ello, semestralmente el Comité, solicitará al departamento de Recursos Humano, un resumen de los casos que se han investigado y reportará al Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral las estadísticas y la recolección de información sobre los casos de acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación que se conozcan en la organización.

## CAPÍTULO VIII

# ESTADÍSTICAS Y DATOS.

De todo expediente que se abra de violencia de género acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación en APLAFA, el departamento de recursos humanos o la Junta Externa según sea el caso, deberá crear una base de datos expresando, mínimamente, los siguientes datos:

<p><b>1. Fecha de la denuncia:</b></p>	<p><b>8. Identidad de Género:</b></p>
<p><b>2. Número de expediente:</b></p>	<p><b>9. Si el denunciante y el o la denunciada se consideran personas: indígenas, mestizas, negras, otra.</b></p>
<p><b>3. Edad:</b></p>	<p><b>10. Si la persona tiene una discapacidad.</b> Tipo de diversidad funcional/discapacidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Cognitiva /Intelectual.</li> <li>_ Mental</li> <li>_ Física/Motriz</li> <li>_ Auditiva</li> <li>_ Visual</li> <li>_ Múltiple.</li> <li>_ Otro</li> <li>_ Sin especificar</li> </ul>
<p><b>4. Ciclo vital:</b> Indica el proceso de crecimiento y desarrollo en el que se encuentra o se encontraba la víctima al momento de producirse el hecho de violencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>_ Primera infancia (0-4 años).</li> <li>_ Infancia (5-11 años).</li> <li>_ Adolescencia (12-17 años).</li> <li>_ Juventud (18-35 años).</li> <li>_ Adulthood (36-50 años).</li> <li>_ Adulthood madura (51-65 años).</li> <li>_ Tercera edad (65 años o más).</li> <li>_ Sin información</li> </ul>	<p><b>11. Resumen del motivo de la denuncia:</b></p>
<p><b>5. Ocupación:</b></p>	<p><b>12. Tiempo de respuesta en la investigación:</b></p>
<p><b>6. Sexo de las partes, segregado por denunciante y denunciado/a.</b></p>	<p><b>13. Resumen de la conclusión del caso:</b> En caso de existir sanción, la que se adoptó para resolver el caso:</p>
<p><b>7. Orientación Sexual:</b></p>	



## CAPÍTULO IX

# ACCIONES DE DIFUSIÓN, COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE EL ACOSO SEXUAL, VIOLENCIA DE GÉNERO, ACOSO LABORAL Y DISCRIMINACIÓN.

Para que la prevención del acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación sea realmente asumida como una política de APLAFA es preciso que haya una cultura organizacional de cero tolerancias hacia el acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación desde los niveles jerárquicos más altos.

**Se realizarán campañas permanentes de prevención del acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación mediante las siguientes acciones:**

1. *Tener en la intranet de APLAFA, página web, murales, pantallas y demás canales de comunicación, un espacio llamado APLAFA con Tolerancia 0 hacia el acoso, violencia de género, acoso laboral y discriminación en la organización a través del cual consten los siguientes insumos:*
2. *Los principios de parte de la más alta dirección de la organización sobre cero tolerancias frente al acoso, violencia de género, acoso laboral y discriminación en la organización.*
3. *El presente protocolo para identificar, atender y prevenir el acoso, violencia de género, acoso laboral y discriminación en la organización en el ámbito organizacional de forma íntegra.*
4. *Infografías o información de manera clara sobre las instancias de la organización a las cuales acudir en caso de sufrir acoso, violencia de género, acoso laboral y discriminación en la organización.*
5. *Infografías o información clara con el procedimiento para presentar quejas o denuncias de acoso, violencia de género, acoso laboral y discriminación en la organización en la organización.*
6. *Infografías o información clara sobre las sanciones en caso de cometer actos de acoso, violencia de género, acoso laboral y discriminación en la organización.*
7. *Infografías o información clara sobre las autoridades estatales a las cuales acudir en la esfera administrativa y penal en caso de vivir situación de acoso, violencia de género, acoso laboral y discriminación en la organización en la organización:*
  - *La Ley 82 de 24 de octubre de 2019, que adopta medidas de prevención contra la violencia en las mujeres y reforma el Código Penal para tipificar el femicidio y sancionar los hechos de violencia contra la mujer.*
  - *La Ley 7 de 14 de febrero de 2018, que adopta medidas para prevenir, prohibir, y sancionar actos discriminatorios y dicta otras disposiciones.*
  - *Ley 4 de 29 de enero de 1999, por la cual se instituye la igualdad de oportunidades para las mujeres.*

8. Realizar campañas con cierta periodicidad de difusión del contenido de las normas que protegen la igualdad de oportunidades de las mujeres, previenen y atienden la violencia de género, acoso sexual, acoso laboral y discriminación en la organización en la organización.

9. Insertar dentro de sus comunicados de APLAFA dirigidos al público interno y externo de la organización, el que se forma parte de una organización con cero tolerancias al acoso, violencia de género, acoso laboral y discriminación en la organización en la organización.

## Capítulo X

# ACCIONES DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

En aras de sensibilizar de mejor forma al personal de la organización, el Comité de Prevención del Acoso sexual, Violencia de género, Acoso laboral y Discriminación tendrá la responsabilidad de generar espacios de sensibilización y formación a toda la organización e incluso a la comunidad, de forma programada y con regularidad, entre otras, de las siguientes formas:

1. En el taller de inducción dar a conocer este protocolo al personal y proveedores de la organización.

2. Talleres de sensibilización y formación en materia de prevención del acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación, programadas de forma bimestral durante todo el año.

3. Cine debates, concursos entre departamentos, ferias, entre otras actividades que fomenten una vida libre de acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación, de forma periódica.

4. Conferencias de género, violencia de género, masculinidad, discusiones sobre las leyes que regulan esta materia, entre otros temas vinculados.

5. Campañas, el 25 de noviembre, que es el Día Internacional de la No Violencia Contra Las Mujeres.

6. Explicación del formulario de denuncia de acoso, violencia de género, acoso laboral y discriminación en la organización y colocación de este en los canales de comunicación (Anexo a este protocolo).

Además del procedimiento de actuación frente a una denuncia, consideramos importante también adoptar otras medidas preventivas contra el acoso. En concreto:

1. Campañas de sensibilización y concienciación para hacer conocer los efectos negativos del acoso en las relaciones personales y laborales de los/as trabajadores/as.

2. Formación específica en esta materia destinada al personal de los servicios de prevención y al departamento de Recursos Humanos.

3. Manifiestar por parte de los órganos directivos, el rechazo hacia estos tipos de comportamientos (conscientes o inconscientes) y actitudes de su personal (entre el personal y hacia el personal) independientemente de su origen (contratado y/o voluntario).

4. Realizar estudios para conocer las incidencias de este tipo de conductas en la organización y las características que presenta.

5. Actualizar los datos obtenidos en función de las variaciones en las incidencias periódicas para poder analizar el desarrollo de las mismas en función del tiempo y de la efectividad de las campañas contra el acoso.

6. Implantar un sistema de control interno que identifique y resuelva con tiempo situaciones de riesgo que puedan derivar en un caso de acoso o de posible delito.

## MANTENGAMOS UN BUEN AMBIENTE LABORAL

**EL RESPETO ASEGURA QUE LA CONVIVENCIA SEA SANA**



Un buen ambiente laboral también genera satisfacción y orgullo de pertenecer a la organización, ayuda a conservar el equilibrio entre la vida profesional y personal, y ofrece oportunidades de crecimiento, entre otros factores.