



## **Protocolo de Tratamiento Ante Casos de Acoso Laboral**

Emisión Original	Mayo 1, 2022
Ultima Revisión	Marzo 13, 2023
Revisión	3
Página	2 de 16

Objetivo .....	3
Alcance.....	3
Definiciones y marco conceptual.....	3
Documentos internos.....	7
Generalidades .....	7
Responsabilidades.....	7
Prevención.....	9
Mecanismos y/o medios de denuncia.....	9
Protocolo en caso de denuncia.....	10
Sanciones relacionadas a incumplimientos en el proceso de denuncia e investigación .....	13
Sanciones aplicables para los casos de acoso moral o sexual dentro del lugar de trabajo.....	14
Marco normativo.....	15
Anexos .....	16

	<b>MC-PROC-002 – Protocolo de Tratamiento Ante Casos de Acoso Laboral</b>		
	-	Emisión Original	Mayo 1, 2022
		Ultima Revisión	Marzo 13, 2023
		Revisión	3
	Página	3 de 16	

## 1. OBJETIVO

**1.1.** Establecer las normas, lineamientos y medidas de prevención y atención ante casos de acoso moral y sexual dentro del lugar de trabajo, siguiendo la intención de la entidad de salvaguardar la dignidad de quienes la integran, crear y mantener un entorno laboral seguro y libre de acoso moral, laboral y sexual, así como de cualquier otro trato discriminatorio o irrespetuoso a la libertad personal.

## 2. ALCANCE

**2.1.** Este protocolo abarca a todos/as los/las colaboradores/as de Motor Crédito, S.A., Banco de Ahorro y Crédito, en lo adelante, “La entidad” o por su propio nombre, personas que sean clientes, suplidoras, contratistas y relacionadas de la entidad que tengan intercambio con el personal.

**2.2.** El presente protocolo será aplicable a las personas señaladas anteriormente, que incurran en las conductas reguladas en el presente protocolo y que tengan lugar en cualquiera de las instalaciones de la entidad o fuera de ellas, cuando se trate del cumplimiento de sus funciones o labores. También se aplicará cuando las conductas tengan lugar en actividades convocadas por la institución, sean éstas de naturaleza laboral o bien de carácter extracurricular.

## 3. DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL

**a) Acoso:** Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento repetitivo, ejercida por una persona sobre otra, humillándole, maltratándole y afectándole en la realización de sus labores y su vida diaria.

**b) Acoso laboral por razón de sexo:** Se produce cuando las razones sobre las cuales se sustenta el acoso tienen que ver con el sexo de la persona o con identidades y expresiones de género. Este tipo de acoso tiene por objetivo minimizar o anular los derechos y las libertades de una persona por motivo de su sexo, o interferir con el desempeño laboral por intimidación, hostilidades u ofensas, causando en el colaborador o colaboradora estorbos en la participación libre en el espacio de trabajo.

- **Acoso laboral por razón de sexo (Modalidades):**

- Discriminar a la persona por ser mujer u hombre o por tener una identidad de género diversa o una orientación sexual determinada, mediante su exclusión o invisibilización.
- Hacer bromas o comentarios sexistas hacia personas que desempeñan tareas o labores tradicionalmente desempeñadas por el sexo opuesto.
- Gritar, avasallar, insultar o usar un lenguaje denigrante hacia personas de un sexo o identidad de género determinada.
- Ridiculizar y cuestionar el talento o capacidad de las mujeres para realizar diversas tareas o llevar a cabo determinadas responsabilidades.
- Utilizar humor sexista en el relacionamiento social en el espacio laboral.

Emisión Original	Mayo 1, 2022
Última Revisión	Marzo 13, 2023
Revisión	3
Página	4 de 16

- Dar tratos injustos o amenazar a las mujeres en estado de embarazo o en su período postnatal.
- Denegar permisos o licencias a las que tiene derecho una mujer durante el estado de embarazo y en el período postnatal.
- Difamar y difundir rumores maliciosos de una persona con base en su sexo, identidad de género u orientación sexual.
- Animar a colegas y/o compañeros de trabajo de la víctima debido a su sexo o su identidad de género a tener conductas abusivas mediante acciones de coacción o abuso de autoridad.
- Evaluar el desempeño de manera injusta o sesgada por su sexo, identidad de género u orientación sexual.
- Sobrecargar con responsabilidades inmanejables o quitar responsabilidades a su cargo por su sexo o identidad de género.

**c) Acoso moral, *mobbing* u hostigamiento laboral:** Son todos aquellos comportamientos y ataques negativos, agresivos y destructivos de naturaleza psicológica dirigidos hacia una persona de manera continua y sistemática, ya sea de forma directa o indirecta. Los actos ofenden y humillan al trabajador o trabajadora y suponen un riesgo para su bienestar, salud y seguridad, teniendo efectos psicológicos, físicos o económicos. Este hostigamiento puede realizarse a través de diferentes métodos, por ejemplo, insultos, amenazas, humillaciones, aislamiento del resto de compañeros y compañeras, difusión de rumores falsos, etc.

• **Acoso moral, *mobbing* u hostigamiento laboral (Modalidades más comunes):**

- Maltrato laboral: todo comportamiento que atente contra la integridad física o los bienes del colaborador o colaboradora y/o expresiones verbales ofensivas (bromas, ofensas, insultos y difamaciones raciales) tendientes a deteriorar la autoestima, integridad moral o la intimidad.
- Persecución/hostigamiento laboral: conducta reiterada o arbitraria de descalificación, exceso de trabajo y cambios permanentes de horario, separación de sus funciones de responsabilidad y asignación de trabajos que puedan considerarse vejatorios, cuyo propósito es inducir la renuncia del empleado/a.
- Entorpecimiento laboral: obstaculizar o retrasar el cumplimiento de una labor con perjuicio para el colaborador o colaboradora.
- Inequidad laboral: asignación de funciones que busquen degradar al colaborador/a.
- Desprotección laboral: funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el colaborador o colaboradora.
- Medidas de aislamiento social: impedir las relaciones personales con otros compañeros/as de trabajo o con la clientela, por ejemplo, minusvalorando su trabajo ante otros, difundiendo rumores infundados o atribuyéndole errores que no ha cometido y/o manipulando su reputación.
- Estereotipos negativos de género: Es el pensamiento y actitud, por lo general negativa, que una persona tiene ante otra debido al género, edad, religión o raza.

	<b>MC-PROC-002 – Protocolo de Tratamiento Ante Casos de Acoso Laboral</b>		
	-	Emisión Original	Mayo 1, 2022
		Ultima Revisión	Marzo 13, 2023
		Revisión	3
	Página	5 de 16	

- Criticismo e intimidación: surge cuando ocurren de manera frecuente críticas incesantes hacia una persona, se le prohíbe participar en ciertas actividades excluyéndole del todo, o se intenta intimidar menospreciando o dándole poca importancia.

**d) Acoso sexual:** Conducta de naturaleza sexual y toda otra conducta, o amenaza de tal conducta, basada en el sexo y que afecte a la dignidad de mujeres y hombres, que resulte ingrata, irrazonable y ofensiva para quien la recibe o que causa o puede causar daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye acoso por razón de género.

- **Acoso sexual (Características):**

- Requerimiento de carácter sexual: Existencia de requerimiento de carácter sexual.
- Realizada por una persona: Significa que el acoso sexual incluye no sólo el acoso de un hombre a una mujer, sino también de una mujer a un hombre y entre personas del mismo sexo.
- Sin consentimiento: La falta de consentimiento es determinante para configurar el acoso sexual, es decir, cuando la persona objeto de un requerimiento de carácter sexual responde y acepta por su propia voluntad, no podrá alegar posteriormente ser víctima de acoso sexual basado en el mismo hecho.
- Por cualquier medio: Las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluyen cualquier acción de la persona acosadora sobre la presunta víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido. Este tipo de acciones pueden realizarse a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación.
- Con amenaza de perjuicio laboral o las oportunidades en el empleo: Se caracteriza porque el rechazo de una persona a esa conducta o su sumisión a ella es empleada explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo de esa persona, como el acceso a la formación profesional o al empleo; continuidad en el empleo; resultados de desempeño, promoción; salario; o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo. Se trata de una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien la sufre.

- **Acoso sexual (Modalidades):**

- Comportamiento físico de naturaleza sexual: Equivale a un contacto físico no deseado, que varía desde tocamientos innecesarios, pellizcos o roces en el cuerpo de otro u otra trabajador o trabajadora, al intento de coacción para las relaciones sexuales.
- Conducta verbal de naturaleza sexual: Puede incluir insinuaciones molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual; insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo, incluso cuando la víctima manifieste su molestia; comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos.

Emisión Original	Mayo 1, 2022
Ultima Revisión	Marzo 13, 2023
Revisión	3
Página	6 de 16

- Comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la persona en el lugar de trabajo: Abuso degradante o despectivo, o los insultos que están relacionados con el sexo y los comentarios ofensivos sobre su aspecto o su vestimenta.
  - Chantaje sexual: Cuando el acoso sexual está asociado a una amenaza de pérdida de derechos laborales. La persona acosada está obligada a elegir entre acceder a unas demandas sexuales o perder algo que le corresponde por su trabajo. Es una forma de acoso sexual que entraña un abuso de autoridad.
- e) Casas de acogida o refugios:** Recintos que tienen como objetivo principal proteger a las mujeres y sus hijas e hijos menores de 14 años de la muerte violenta, de agresión física, psicológica o sexual, por parte de sus agresores o agresoras. Durante su estadía las usuarias y sus hijas e hijos cuentan con protección física, reciben apoyo social y legal, reciben terapias o tratamientos psicológicos y atenciones de salud.
- f) Discriminación:** Es el trato desigual hacia una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, diferencias físicas, políticas, de sexo, de edad, de condición física o mental u orientación sexual.
- g) Discriminación laboral:** Trato diferenciado por razones de raza, sexo, género, origen familiar, credo religioso y otras razones.
- h) Discriminación hacia las mujeres:** Implica toda distinción, exclusión o restricción basadas en el género o sexo y que tengan por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, social, cultural y civil o en cualquier otra, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer.
- i) Equidad de género:** Trato imparcial de mujeres y hombres, según sus necesidades respectivas, ya sea equitativo o diferenciado, pero que se considera equivalente en lo que se refiere a sus derechos y deberes.
- j) Género:** Conjunto de características sociales, culturales, políticas, psicológicas, jurídicas y económicas asignadas a las personas en forma diferenciada de acuerdo con el sexo.
- k) Orden de alejamiento:** Es una decisión o sentencia de privación de derechos, emitida por instituciones con la debida facultad, que consiste en la prohibición de una persona específica aproximarse y comunicarse con otra víctima de un delito. Se encuentra dentro del orden de protección y tutela a las víctimas de acoso, aunque también se aplica para otros casos.
- l) Transversalidad o "mainstreaming" de género:** Incorporación en las políticas, programas, acciones y actividades de las organizaciones del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, de forma tal que se garantice el acceso a todos los recursos en igualdad de condiciones, y se identifiquen y consideren las desigualdades existentes entre ambos géneros.

	<b>MC-PROC-002 – Protocolo de Tratamiento Ante Casos de Acoso Laboral</b>		
	-	Emisión Original	Mayo 1, 2022
		Ultima Revisión	Marzo 13, 2023
		Revisión	3
	Página	7 de 16	

**m) Victimización secundaria:** Daño de tipo psicológico recibido por víctimas que denuncian una situación de acoso, por falta de información, omisión o preparación inadecuada de las entidades o personas que deban prestarle apoyo.

#### 4. DOCUMENTOS INTERNOS

- MC-MAN-035 - Código de Ética y Conducta.

#### 5. GENERALIDADES

- 5.1.** La entidad se compromete a proveer a su personal un ambiente seguro en que puedan desempeñar sus funciones con equidad de género, igualdad de oportunidades, libres de cualquier manifestación de acoso de cualquier tipo.
- 5.2.** Se designa al Comité de Ética ampliado por la Gerencia de Gestión Humana y la Coordinación de Bienestar, como instancia para manejar los casos de acoso laboral, sea moral o sexual, de los cuales puedan ser víctimas los colaboradores y las colaboradoras de la entidad en el ejercicio de sus funciones, tanto de parte de cualquier otra persona que labore en la entidad, proveedores, clientes y relacionados.
- 5.3.** Toda persona que, dentro del ejercicio de las actividades de prevención y apoyo establecidas en este protocolo, reciba información sobre un caso de acoso, deberá utilizar la misma solo dentro del ejercicio de sus funciones, tal y como las establece este protocolo, y no podrá divulgar ninguna información relacionada a la misma con ninguna persona que no haya sido autorizada por la Dirección de Gestión Humana y/o el Comité de Ética para manejar esta información.
- 5.4.** Las personas que tengan la responsabilidad de manejar un caso de denuncia de acoso deberán procurar no revictimizar a la persona afectada ni lesionar los derechos fundamentales de la presunta víctima y el o la presunto/a agresor/a, de acuerdo con el Artículo 44 de la Constitución Dominicana en referencia al derecho a la intimidad y el honor personal.
- 5.5.** La entidad se reserva el derecho de editar, modificar, eliminar o incluir cualquier acción a este protocolo, cuando lo considere necesario.

#### 6. RESPONSABILIDADES

- a) Dirección de Gestión Humana:** Garantizar que el proceso contenido en este protocolo sea gestionado adecuadamente por cada una de las partes responsables y que los conceptos relacionados con la prevención, detección e intervención sean conocidos por todo el personal de la entidad.

	<b>MC-PROC-002 – Protocolo de Tratamiento Ante Casos de Acoso Laboral</b>		
	-	Emisión Original	Mayo 1, 2022
		Ultima Revisión	Marzo 13, 2023
		Revisión	3
	Página	8 de 16	

**b) Gerencia de Gestión Humana:**

- Analizar los casos recibidos de denuncia, involucrar a las partes que se requieran en el proceso de investigación y convocar al Comité de Ética para presentación de los casos.
- Administrar y recibir los casos de denuncias que lleguen a través de cualquier canal, la cual será la vía principal para orientar, recibir y referir casos de acoso. Registrar y llevar las estadísticas de todos los casos que surjan o sean denunciados.
- Actualizar y divulgar anualmente con el personal, información de entidades, instituciones y proveedores públicos y privados que puedan dar soporte en situaciones de acoso laboral.

**c) Asesor Legal:**

- Proveer asesoría para garantizar el cumplimiento de las normas y estándares legales y laborales aplicables a este protocolo.
- Apoyar en los casos que requieran toma de acciones legal, coordinación con entidades de justicia, revisión de evidencias y otras funciones que surjan como resultado de la aplicación de este protocolo.

**d) Coordinación de Seguridad Física (Servicios Corporativos):** Apoyar en los casos que requieran investigación, coordinación con los organismos de seguridad, revisión de evidencias y otras funciones que surjan como resultado de la aplicación de este protocolo.

**e) Comité de Ética:** Coordinar las sesiones para la determinación de las acciones a tomar para aquellos casos que surjan y no estén contempladas las consecuencias en el presente protocolo. Participar en las actualizaciones y publicaciones del presente protocolo.

**f) Responsables departamentales:**

- Promover entre sus colaboradores y colaboradoras la consecución de un clima adecuado de trabajo y exento de conductas que pudieran ser constitutivas de conductas prohibidas, según los términos contenidos en este protocolo; propiciando un ambiente de respeto mutuo y cero tolerancias a la discriminación y acoso, para evitar que se produzcan situaciones de acoso y discriminación dentro de su ámbito.
- Mantener una comunicación continua con el personal que tienen a su cargo que le permita detectar, prevenir y/o reportar casos de acoso de los que tenga conocimiento.

**g) Colaboradores/as:**

- Denunciar por las vías establecidas en este protocolo cualquier caso de acoso del que tengan conocimiento o una sospecha fundamentada.
- Apoyar a la entidad o autoridades en caso de ser necesaria su participación como testigo ante una situación que incluye este protocolo.
- Ayudar a fomentar un entorno laboral seguro, en el que se respete la dignidad.

	<b>MC-PROC-002 – Protocolo de Tratamiento Ante Casos de Acoso Laboral</b>		
	-	Emisión Original	Mayo 1, 2022
		Ultima Revisión	Marzo 13, 2023
		Revisión	3
	Página	9 de 16	

## 7. PREVENCIÓN

**7.1.** La entidad se compromete a llevar a cabo dentro de su programa de bienestar las siguientes actividades:

- a) Diseñar y elaborar en conjunto con la Coordinación de Desarrollo y Capacitación, un programa de formación que sea realizado anualmente destinado a sensibilizar y concientizar relacionado con los temas aquí tratados junto a otros que favorezcan o apoyen la prevención del acoso moral y sexual dentro del lugar de trabajo; en base a las necesidades detectadas durante el año y aprobado por la Dirección y/o Gerencia de Gestión Humana.
- b) Mantener un programa anual de comunicaciones que incluya información sobre los mecanismos institucionales de atención y apoyo, las vías de denuncia, conceptos principales relacionados al acoso moral y sexual dentro del lugar de trabajo, y los principios contenidos en el presente protocolo.
- c) Instruir sobre el presente protocolo dentro del programa de inducción todo el personal de nuevo ingreso.
- d) Garantizar que el personal del área de Bienestar en Gestión Humana u otros relacionados tengan formación y/o experiencia en manejo de situaciones contempladas en el presente protocolo.
- e) Aplicar encuesta anual al personal con el objetivo de detectar casos de acoso moral y sexual dentro del lugar de trabajo y atenderlos de manera oportuna, según el protocolo establecido.
- f) Llevar estadísticas e indicadores con el objeto de identificar posibles casos que puedan derivar en situaciones de acoso moral y sexual dentro del lugar de trabajo, e implementar medidas de prevención más eficientes, así como identificar oportunidades de mejora a las acciones implementadas y la efectividad de la campaña de prevención.
- g) Desarrollar acciones de detección de manera continua.

## 8. MECANISMOS Y/O MEDIOS DE DENUNCIA

**8.1.** Se podrá denunciar un problema de acoso moral o sexual dentro del lugar de trabajo, o posible violación al presente protocolo usando su propia identidad, o en caso de considerarlo necesario, a través de un tercero.

**8.2.** La entidad garantiza que el tratamiento de estos casos será estrictamente confidencial y protegerá la identidad de las personas que denuncien, sean directas o indirectas, y será solo trabajado por las personas responsables y autorizadas para tratar estos casos.

**8.3.** Las denuncias de acoso podrán ser reportadas a través de cualquiera de los siguientes medios:

- a) Presencial o físico: Dirigiéndose al departamento de Gestión Humana directamente con el/la Coordinador/a de Bienestar, o Gerente de Gestión Humana.
- b) Intranet: A través del buzón virtual "Motor Crédito Contigo", eligiendo la opción "Denuncia de caso acoso laboral y sexual".

	<b>MC-PROC-002 – Protocolo de Tratamiento Ante Casos de Acoso Laboral</b>		
	-	Emisión Original	Mayo 1, 2022
		Ultima Revisión	Marzo 13, 2023
		Revisión	3
	Página	10 de 16	

- c) Correo electrónico: Escribiendo un correo al/la Coordinador/a de Bienestar, o Gerente de Gestión Humana.
- d) Llamada telefónica o Microsoft Teams: Llamando directamente a la extensión o contacto del/la Coordinador/a de Bienestar o Gerente de Gestión Humana.

**8.4.** La entidad garantiza al colaborador colaboradora que considere que está sufriendo un caso de acoso y moral o sexual dentro del lugar de trabajo por parte de otro colaborador o colaboradora, persona proveedora, cliente o relacionada de la entidad que el uso del canal de denuncia interna no niega su derecho a realizar otra acción penal o civil de forma personal a través de las autoridades penales y judiciales.

**8.5.** Las quejas también las pueden interponer personas que han sido espectadoras o testigo de un hecho de acoso moral o sexual en el lugar de trabajo y no solamente la persona o personas implicadas en el hecho. Aun cuando el caso sea denunciado anónimamente, puede activarse una investigación que permita esclarecer si se ha constituido o no un caso de acoso laboral por razón de sexo, acoso sexual o actos de discriminación de cualquier tipo.

**8.6.** El procedimiento a los casos de denuncia promoverá una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todas las personas que intervengan en el procedimiento actuarán para el esclarecimiento de los hechos denunciados.

**8.7.** La entidad garantiza la ausencia de toda diferencia de tratamiento a todas las personas que intervengan en el procedimiento, cualquiera que sea su condición o circunstancia personal o social.

**8.8.** Todo caso denunciado será seguido con una investigación profesional y exhaustiva de los hechos denunciados.

**8.9.** Se prohíben expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación, siempre que se haya actuado de buena fe.

**8.10.** Los casos recibidos e identificados deberán ser remitidos a la Gerencia de Gestión Humana para el registro oportuno e intervención eficaz.

## 9. PROTOCOLO EN CASO DE DENUNCIA

**9.1.** En casos de *acoso moral o sexual dentro del lugar de trabajo*, se seguirá el siguiente protocolo:

- a) Una vez sea recibido un caso de acoso moral o sexual dentro del lugar de trabajo, la Coordinación de Bienestar analizará la información recopilada, entrevistará a la presunta víctima o denunciante.
- b) Los elementos claves para tener en cuenta al momento de iniciar la investigación son:
  - Reunir antecedentes del caso que permitan establecer agravantes de reincidencia y la existencia.

Emisión Original	Mayo 1, 2022
Ultima Revisión	Marzo 13, 2023
Revisión	3
Página	11 de 16

- Considerar los argumentos expuestos por la persona denunciante y la persona denunciada.
  - Considerar las circunstancias en que ocurrieron los hechos y el contexto en el cual sucedió la conducta señalada.
  - Identificar posibles testigos o personas del entorno laboral que puedan aportar información relevante y recopilar testimonios.
  - Identificar patrones de abuso de autoridad cuando se denuncian superiores/superiores. Poner atención a la relación jerárquica para determinar si la persona que presuntamente cometió la irregularidad abusó de su poder jerárquico (Factor agravante).
  - Documentar todas las entrevistas que se realicen y registrar toda la información probatoria del caso incluyendo las pruebas, cuestionarios, entre otros.
  - Calificar los hechos con base en la información recogida, determinando si se constituye o no una conducta de acoso laboral, sexual o por razón de sexo u otra discriminación.
- c)** La Gerencia Gestión Humana convocará una sesión interna, en un plazo no mayor de 72 horas hábiles luego de la entrevista a la persona denunciante o presunta víctima, con la Dirección de Gestión Humana, y de ser necesario invitará a personas terceras involucradas que puedan apoyar en el proceso de investigación y análisis del caso.
- d)** La investigación y resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas en el menor tiempo posible, con rigor y rapidez, evitando dilaciones innecesarias.
- e)** En la toma de declaración de las personas involucradas, se observarán las siguientes pautas:
- Presentación de la persona que entrevista, explicando el proceso a seguir y los límites de la confidencialidad.
  - Intentar minimizar la tensión emocional, mostrando empatía, pero sin que exista identificación con ninguna de las partes.
  - Escuchar las preguntas que se formulen sobre el proceso y realizar las aclaraciones necesarias.
  - Analizar el relato y las vivencias presentadas.
  - Aclarar las respuestas neutras o generales, como "lo normal", "como siempre".
  - Identificar las posiciones de cada parte y sus intereses.
  - Resumir en orden cronológico el relato.
  - Nunca utilizar como ejemplo situaciones reales de otros casos que se hayan podido investigar.
  - En ningún caso se establecerá confrontación directa entre la persona infractora y la presunta víctima.
- f)** Se procurará la protección de la presunta víctima durante el proceso de investigación, tanto para preservar su seguridad y salud, como para evitar de inmediato que la presunta situación de acoso se mantenga, tomando al efecto las medidas cautelares necesarias. Si en el transcurso del procedimiento y/o al término de éste, la persona solicita ayuda psicológica, la entidad le referirá o referenciará a especialistas en el tema dentro de la red de seguro médico

	<b>MC-PROC-002 – Protocolo de Tratamiento Ante Casos de Acoso Laboral</b>		
	-	Emisión Original	Mayo 1, 2022
		Ultima Revisión	Marzo 13, 2023
		Revisión	3
	Página	12 de 16	

o dentro de la red de apoyo gubernamental y, en la medida de lo posible, proveerá los permisos necesarios para tal fin sin afectar su salario fijo.

- g)** Paralelo al proceso de entrevistas, la Gerencia de Gestión Humana procederá a la recopilación de pruebas, lo cual puede incluir, revisión de videos de seguridad, evidencia física, documentos, mensajes, entre otros.
- h)** Si previo a la entrevista a la persona acusada, se recopilan evidencias concretas pertinentes al caso, la Gerencia de Gestión Humana procederá a convocar al Comité de Ética para definir los próximos pasos a seguir, posibles sanciones a aplicar y establecer si será necesario involucrar a las autoridades pertinentes. En esta convocatoria deberá incluir un informe escrito que contenga:
- Narración de los hechos.
  - Resumen de las diligencias y pruebas practicadas.
  - Resultados de la investigación, evaluando si hay elementos que permitan presumir que la queja fue interpuesta de manera infundada o no.
  - Conclusiones alcanzadas, que pueden ser:
    - a. Hubo un caso acoso laboral u hostigamiento sexual.
    - b. Hubo algún tipo de discriminación.
    - c. No hubo acoso, hostigamiento o discriminación.
  - En el caso de que el dictamen determine la existencia de una conducta inadecuada, se deberá establecer el grado de la conducta de acuerdo con si son: a. Casos de discriminación. b. Casos de acoso sin contacto físico; abuso de poder; hostigamiento. c. Casos de acoso con contacto físico/sexual.
  - Propuestas de medidas correctoras, si procede.
  - Circunstancias agravantes o atenuantes observadas.
  - Propuesta de solución y medidas disciplinarias oportunas.
  - Recomendaciones de seguimiento.
- i)** Se procederá a entrevistar a la persona acusada y dependiendo de las evidencias que se tengan y la información dada por dicha persona acusada, se procederá a:
- Aplicar las sanciones o acciones pautadas (Para casos en que se había presenciado el caso al Comité de Ética y se habían determinado las acciones a seguir en cada caso, siempre que no hayan surgido nuevas evidencias); o
  - Revisar el caso nuevamente.
- j)** En un plazo de diez días posterior al tratamiento del caso, la Gerencia de Gestión Humana rendirá un informe final escrito a la Dirección de Gestión Humana sobre los resultados de la investigación y las acciones tomadas. El mismo se remitirá al Comité de Ética en los casos en los que se hubiere detectado la realización de acciones inapropiadas o como seguimiento a una reunión previa respecto al caso. En casos en que se hayan decidido acciones de seguimiento con plazo determinado, se informará de las mismas a medida que se cumplan los plazos.

	<b>MC-PROC-002 – Protocolo de Tratamiento Ante Casos de Acoso Laboral</b>		
	-	Emisión Original	Mayo 1, 2022
		Ultima Revisión	Marzo 13, 2023
		Revisión	3
	Página	13 de 16	

**k)** Si por parte de la presunta persona agresora se produjeran represalias o actos de discriminación sobre la persona denunciante, dichas conductas podrán motivar la apertura de un expediente disciplinario que determine las posibles faltas y sanciones que, en su caso, procedan.

**l)** En caso de que el Departamento de Gestión Humana reciba una notificación de que un/a colaborador/a ha sido sometido/a por una orden de alejamiento o ha sido denunciado/a por una tercera persona no relacionada a la entidad por acoso, someterá el caso al Comité de Ética para fines de evaluación de este y las acciones a tomar.

**9.2.** En cuanto al sistema de apoyo que ofrece la entidad a las personas que han sido víctimas de acoso moral o sexual dentro del lugar de trabajo, dependiendo de la gravedad de cada situación, dentro de las condiciones y limitaciones del cargo que ocupe el/la colaborador/a, podrá apoyar al colaborador/a de la siguiente manera:

- Aprobará en la medida de lo posible permisos para la tramitación de gestiones médicas, psicológicas o legales del caso y no procederá a la disminución de salario por dichas ausencias.
- Evaluará posibilidades de recolocación, reasignación de funciones o trabajo remoto a solicitud del colaborador/a.

## **10. SANCIONES RELACIONADAS A INCUMPLIMIENTOS EN EL PROCESO DE DENUNCIA E INVESTIGACIÓN**

**10.1.** Se considerarán violaciones al siguiente protocolo las siguientes situaciones:

- No denunciar casos de acoso de los cuales se tenga conocimiento y/o pruebas (Falta moderada a grave, dependiendo de las circunstancias).
- Falsificar o destruir estadísticas, documentos y pruebas (Falta grave).
- Divulgar información confidencial (Falta moderada a grave, dependiendo de las circunstancias).
- Omitir información y/o documentación importante (Falta moderada a grave, dependiendo de las circunstancias).

**10.2.** Las sanciones por aplicar dependerán del nivel de gravedad del caso, la existencia de circunstancias atenuantes y el historial del colaborador o colaboradora, y pueden incluir las siguientes:

- Advertencias por escrito.
- Amonestaciones
- Reducción temporal o parcial de beneficios (No acceso a beneficios de capacitaciones, programa de reconocimiento, tasas preferenciales, descuentos, y otros).

	<b>MC-PROC-002 – Protocolo de Tratamiento Ante Casos de Acoso Laboral</b>		
	-	Emisión Original	Mayo 1, 2022
		Ultima Revisión	Marzo 13, 2023
		Revisión	3
	Página	14 de 16	

- Terminación de contrato laboral vía desahucio o despido, según aplique de acuerdo con las estipulaciones y tiempos establecidos en la Ley.

## **11. SANCIONES APLICABLES PARA LOS CASOS DE ACOSO MORAL O SEXUAL DENTRO DEL LUGAR DE TRABAJO**

**11.1.** Se considerarán faltas graves por constituir una violación al Código de Ética de la entidad y al valor de la integridad:

- Perpetrar actos de acoso de cualquier tipo a colaboradores o colaboradoras, clientes y relacionados de la entidad.
- Instigar, promover o ser cómplice de actos de acoso de cualquier tipo a colaboradores o colaboradoras, clientes y relacionados de la entidad.

**11.2.** Las sanciones por aplicar dependerán del nivel de gravedad del caso, la existencia de circunstancias atenuantes y el historial del colaborador o colaboradora, y pueden incluir las siguientes:

- Amonestaciones e inhabilitación de participar en el Programa de Excelencia y Reconocimiento del año, beneficio a capacitaciones que aplique.
- Recolocación o reasignación de funciones o lugar de trabajo.
- Exigencia evidenciable de asistir a terapias conductuales, mentoría o coaching para cambio de las conductas inapropiadas.
- Reducción temporal o parcial de beneficios (tasas preferenciales, descuentos, y otros).
- Terminación de contrato laboral vía desahucio o despido, según aplique de acuerdo con las estipulaciones y tiempos establecidos en la Ley.
- Acciones legales y denuncias a las autoridades competentes.

**11.3.** La decisión de las acciones a tomar dependerá de:

- La naturaleza de los hechos (acoso laboral y/o sexual o discriminación en el trabajo).
- La gravedad y frecuencia de los hechos.
- El peso de las pruebas.
- Si existen o se cuenta con incidentes o advertencias anteriores.
- Si existe un abuso de poder o autoridad.

	<b>MC-PROC-002 – Protocolo de Tratamiento Ante Casos de Acoso Laboral</b>	
	Emisión Original	Mayo 1, 2022
	Última Revisión	Marzo 13, 2023
	Revisión	3
	Página	15 de 16

## 12. MARCO NORMATIVO

### Marcos normativos internacionales

- Ratificación de República Dominicana en la “Convención Americana sobre Derechos Humanos” o “Pacto San José” de 1969, ratificada en 1977. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/17229a.pdf>
- Ratificación de República Dominicana en la “Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer [CEDAW]) de 1979, y ratificada en 1982. <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women>
- Ratificación de República Dominicana en la “Declaración de Beijing” de 1995. <https://www.unwomen.org/es/digital-library/publications/2015/01/beijing-declaration>
- Ratificación de República Dominicana en Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), 2006 (núm. 187). [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C187](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C187)
- Objetivos de Desarrollo del Milenio. <http://ods.gob.do/Seccion/Index/19#:~:text=Los%20Objetivos%20de%20Desarrollo%20del,educaci%C3%B3n%20y%20de%20sostenibilidad%20ambiental%2C>
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

### Marcos normativos nacionales

- Constitución de la República Dominicana, en especial su artículo 26, 39.4, 42.2. <https://presidencia.gob.do/sites/default/files/statics/transparencia/base-legal/Constitucion-de-la-Republica-Dominicana-2015-actualizada.pdf>
- Ley 390-40 que otorga la plena capacidad de los derechos civiles de la mujer dominicana. [https://observatoriojusticiaygenero.poderjudicial.gob.do/documentos/PDF/normativas/NOR\\_390.pdf](https://observatoriojusticiaygenero.poderjudicial.gob.do/documentos/PDF/normativas/NOR_390.pdf)
- Ley 24-97 que introduce modificaciones al Código Penal, Código de Procedimiento Criminal y Código para la protección de Niños, Niñas y Adolescentes. [https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p\\_lang=es&p\\_isn=48658&p\\_country=DOM&p\\_count=158](https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_lang=es&p_isn=48658&p_country=DOM&p_count=158)
- Artículo 5 de la Ley 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 de la República Dominicana. <https://mepyd.gob.do/mepyd/wp-content/uploads/archivos/end/marco-legal/ley-estrategia-nacional-de-desarrollo.pdf>
- Plan Nacional de Equidad de Género 2020-2030 (PLANEG III). <https://mujer.gob.do/transparencia/phocadownload/Publicaciones/Planeg/PLANEG%20III%202020-2030.pdf>

	<b>MC-PROC-002 – Protocolo de Tratamiento Ante Casos de Acoso Laboral</b>		
	-	Emisión Original	Mayo 1, 2022
		Ultima Revisión	Marzo 13, 2023
		Revisión	3
	Página	16 de 16	

### 13. ANEXOS

- **Anexo 1:** Cuestionario Detección de Casos de Acoso y Violencia Intrafamiliar, disponible en: <https://forms.office.com/r/KbetPDvfvY>

**Fin del documento**