ALCALDÍA
DE PANAMÁ

OFICINA DE
LA MUJER
Y EQUIDAD

PROTOCOLO

PARA EL PROCESAMIENTO DE LAS DENUNCIAS DE ACTOS DISCRIMINATORIOS, ACOSO, HOSTIGAMIENTO Y DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL ÁMBITO LABORAL EN LA ALCALDÍA DE PANAMÁ

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Panamá, 2023

PROTOCOLO

PARA EL PROCESAMIENTO DE LAS DENUNCIAS DE ACTOS DISCRIMINATORIOS, ACOSO, HOSTIGAMIENTO Y DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL AMBITO LABORAL EN LA ALCALDÍA DE PANAMÁ

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

INTRODUCCION

Los actos discriminatorios contra la honra, dignidad, integridad física y psicológica en el ámbito laboral aún sigue siendo un asunto visibilizado e ignorado; del que es necesario hablar para evidenciar que se trata de un problema de violencia de género y convertirlo en un tema de interés público.

Con la implementación de la ley No. 07 de 2018, cada institución reconocerá y realizará una política para enfrentar el hostigamiento y acoso sexual en sus múltiples aspectos; así como la discriminación laboral. Con estas acciones dejamos de ser cómplices de estos actos y asumimos una corresponsabilidad institucional con el personal, que será uno de los primeros pasos para transformar el ambiente laboral.

Este protocolo de intervención para actos discriminatorios tiene el propósito de contribuir a la sensibilización de los servidores y las servidoras públicos municipales responsables de la atención y seguimiento de prácticas de hostigamiento y acoso sexual que afectan a los derechos humanos. Así como contribuir de forma significativa a la generación de una política institucional y establecer procedimientos claros, confidenciales e imparciales para atender las quejas que se presenten por estos motivos.

Para alcanzar los objetivos establecidos, debemos realizar esfuerzos constantes de prevención, atención y sanción; pero sobre todo sensibilizar a todas las personas que trabajan en el Municipio de Panamá sobre la problemática que representan los actos discriminatorios, el hostigamiento y acoso sexual, laboral o moral, el cual afecta tanto el desarrollo social de las personas, así como la calidad de vida de los servicios municipales.

Para contribuir con una ciudad sostenible, debemos eliminar las prácticas discriminatorias y de violencia de género y que sean transformadas en espacios donde la tolerancia, equidad, y el respeto a la dignidad humana, sean parte del clima laboral.

Con la puesta en marcha de este protocolo se establecerá un procedimiento para prevenir, atender y sancionar a todos aquellos actos que no contribuyen a dignificar al ser humano; se da un tiempo de respuesta a quejas y denuncias, en donde se atenderán legal y psicológicamente a cada una de las partes involucradas.

Es importante señalar que para atender este programa de quejas/denuncias debemos garantizar la confidencialidad del caso, por ello, todas las personas involucradas en casos de actos discriminatorios están sujetas a cumplir con lo establecido en la ley relacionada a la confidencialidad de documentos y la inviolabilidad del secreto.

Adicionalmente, se hace necesario implementar una instancia colegiada que dirima los asuntos relacionados con el hostigamiento y acoso laboral, sin perjuicio de que quien infrinja esta normativa tenga que responder civil y penalmente ante la jurisdicción correspondiente.

Este protocolo contribuya a que nuestros/as colaboradores y colaboradoras, tengan claridad con respecto a la presentación de quejas y denuncias por actos discriminatorios, con ello, contribuir a minimizar la brecha entre la realidad de los hechos y las estadísticas oficiales de casos nulos reportados y resueltos.

El eje principal de este documento se basa en los principios del debido proceso, la justicia para ambas partes de la disputa de una queja o denuncia de actos discriminatorios por género y en la justicia restaurativa, con la finalidad de disminuir el hostigamiento y acoso laboral dentro de nuestra Institución.

Este programa está dirigido a las servidoras (es) municipales de todos los niveles que en algún momento de sus trayectorias laborales pueden involucrarse en una queja/denuncia de actos discriminatorios por género; ya sea como víctimas, como responsables de realizar actos de discriminación, como testigos, o bien como integrantes de un órgano colegiado del Municipio de Panamá para la prevención, atención y sanción de dichos actos.

MARCO LEGAL

- Ley Nº 12 de 20 de abril de 1995

Aprueba La Convención Interamericana Para Prevenir, Sancionar Y Erradicar La Violencia Contra La Mujer Convención De Belem Do Para, Suscrita En Belem Do Para, Brasil, El 9 de junio de 1994.

- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer - CEDAW.

- Ley Nº 82 de 24 de octubre De 2013
  Que Adopta Medidas De Prevención Contra La Violencia En Las Mujeres

- Ley No. 07 14 de febrero de 2018
  Que Adopta Medidas Para Prevenir, Prohibir Y Sancionar Actos Discriminatorios Y Dicta Otras Disposiciones.

- Reglamento Interno. Definición 29. Definiciones Comunes y Artículo 42. Capitulo III. Bienestar del Servidor Público Municipal

CONCEPTOS RELEVANTES

Para este protocolo entenderemos los siguientes conceptos así:

1. Queja: es un reclamo, lamento o llamado de atención ante lo que nos disgusta, apena o nos provoca malestar. Puede hacerse contra el sujeto que nos la ha provocado o contra quienes ejercen sobre él autoridad.
2. Denuncia: es la forma de dar inicio a un proceso, consistente en la manifestación, por escrito, por la que se comunica a la autoridad competente, la supuesta comisión de un acto delictivo.
3. Discriminación por género: consiste en tratar a una persona (empleado o solicitante de empleo) de manera no favorable por el sexo de esa persona.
4. Hostigamiento: Es una forma de violencia y discriminación, en el lugar de trabajo y no es deseada por una de las partes, se compone de los siguientes elementos:
   - ✓ Es una forma de violencia de género.
   - ✓ Se trata de una conducta de naturaleza sexual no recíproca, y toda otra conducta basada en el sexo, que afecte a la dignidad de mujeres y hombres, que resulte ingrata, irrazonable y ofensiva para quien la recibe.
   - ✓ Cuando el rechazo de una persona a esa conducta, o su sumisión a ella, se emplea explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta algún área de la vida de esa persona. Hay una clara relación asimétrica, identificándose con mayor precisión en espacios laborales. Estas conductas basadas en la coerción sexual generan sentimientos de desagrado, que pueden expresarse a través de sensaciones de humillación, poca satisfacción personal, molestia o depresión.
   - ✓ Es una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien la recibe y hasta para terceras personas.

   Por lo general, la razón principal que origina el hostigamiento y acoso sexual es la estructura vertical y jerárquica de la institución, pues favorece el ejercicio de poder en contra del personal subordinado.

5. Acoso sexual: "comportamiento de tono sexual tal como contactos físicos e insinuaciones, observaciones de tipo sexual, exhibición de pornografía y exigencias sexuales, verbales o de hecho. Este tipo de conducta puede ser humillante y puede constituir un problema de salud y de seguridad; es discriminatoria cuando la mujer o el hombre tiene motivos suficientes para creer que su negativa podría causarle problemas en el trabajo, en la contratación o inclusive en el ascenso, o cuando crea un medio de trabajo hostil". **Recomendación general núm. 19 -Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres (CEDAW).**

6. Acoso laboral o mobbing: es una forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de colaboradores, que tiene como finalidad que la víctima abandone su puesto de trabajo. Algunas de estas acciones son de manera abusiva, hostil, ya sea con palabras, gestos o de otro modo, de manera

prolongada y reiterativamente; a fin de lograr un objetivo que puede ser el abandono o renuncia de la víctima.

7. Racismo: se entiende como la ideología que defiende la superioridad de una raza frente a las demás y la necesidad de mantenerla aislada o separada del resto dentro de una comunidad o un país.

8. Sexismo: es el comportamiento humano que justifica la desigualdad entre hombres y mujeres.

9. Información confidencial: todo tipo de información en manos de agentes del Estado o de cualquier institución pública que tenga relevancia con respecto a los datos médicos y psicológicos de las personas, la vida íntima de los particulares, incluyendo sus asuntos familiares, actividades maritales u orientación sexual, su historia penal y policivo, su correspondencia y conversaciones telefónicas o aquellas mantenidas por cualquier otro medio audiovisual o electrónico, así como la información pertinente a los menores de edad. Para efectos de la Ley No. 07 de 2018, también se considera como confidencial la información contenida en los registros individuales o expedientes de personal o de recursos humanos de los servidores y las servidoras públicos municipales.

10. Información de acceso restringido: todo tipo de información en manos de agentes del Estado o de cualquier institución pública, cuya divulgación haya sido circunscrita únicamente a los funcionarios que la deben conocer en razón de sus atribuciones, de acuerdo con la ley.

Violencia de género: se define comúnmente como aquel tipo de violencia física o psicológica ejercida contra cualquier persona o grupo de personas sobre la base de su orientación o identidad sexual, sexo o género que impacta de manera negativa en su identidad y bienestar social, físico, psicológico o económico.

Consecuencias de actos discriminatorios en las víctimas:

- ✓ **Problemas psicológicos**: depresión, ansiedad, incertidumbre, preocupaciones excesivas, fatiga, falta de motivación, dificultad en la concentración, baja autoestima, conflictos en las relaciones interpersonales, entre otros.

- ✓ **Problemas fisiológicos:** dolores de estómago y cabeza, náuseas, disturbios del sueño; entre otros.

- ✓ **Problemas relacionados con el trabajo:** reducción o falta de satisfacción con el trabajo, estrés laboral, ausentismo, cambio de carrera o trabajo, disminución en la productividad de la víctima o de terceras personas involucradas como testigo de este acto.

El hostigamiento y acoso sexual puede presentarse de distintas maneras:
1. Como chantaje: cuando se condiciona a la víctima con un beneficio laboral aumento de salario, promoción o incluso la permanencia en el trabajo− para que acceda a comportamientos de connotación sexual.
2. Como ambiente laboral hostil en el que la conducta da lugar a situaciones de intimidación o humillación de la víctima.

Los comportamientos que se califican como hostigamiento y acoso sexual pueden ser de naturaleza:

- ✓ **Física:** violencia física, tocamientos, acercamientos innecesarios, entre otros.
- ✓ **Verbal:** comentarios y preguntas sobre el aspecto, el estilo de vida, la orientación sexual y llamadas de teléfonos ofensivas.
- ✓ **No verbal:** silbidos, gestos de connotación sexual y presentación de objetos pornográficos.

PROCEDIMIENTO

Aspectos generales para la atención de casos de hostigamiento y acoso laboral
El hostigamiento y acoso sexual, laboral o moral es una conducta que ocurre con mucha frecuencia y que afecta a muchas personas. Es importante que las personas que sean parte de una queja / denuncia por casos de actos discriminatorios, tengan presente, los siguientes preceptos:

- ✓ Ninguna persona, en ninguna circunstancia, provoca el hostigamiento y acoso sexual, laboral o moral;
- ✓ Nadie desea exponerse a sentimientos de humillación, desagrado e intimidación. La responsabilidad absoluta del hostigamiento y acoso está en la persona que emite la conducta;
- ✓ Son muchas las personas que enfrentan este tipo de situaciones en sus ámbitos laborables. El hostigamiento sexual es un acto premeditado, no impulsivo, que obedece al hecho de que la persona hostigadora cree que ejerce algún poder sobre la víctima, cuyo cuerpo considera como un objeto.
- ✓ Nadie tiene derecho de invadir el espacio íntimo y personal de otra persona, menos aún sin su consentimiento.
- ✓ Los “piropos”, cuando no son deseados por la persona que los recibe, no producen halago sino molestia e incomodidad.

Frecuentemente, las mujeres u hombres que denuncian no se les cree, exponiéndose, por el contrario, a ser ridiculizadas, avasallando sus derechos y oportunidades, y en la mayoría de los casos a ser despedidas.

Procedimiento de atención
Con la finalidad de evitar la disconformidad en el proceso por actos discriminatorios, es importante lo siguiente, en cuanto al procedimiento de quejas y denuncias:

- ✓ Estén claramente escritos y sean accesibles para todo el personal.
- ✓ Ofrezcan opciones informales y formales.
- ✓ Garanticen un tratamiento inmediato y confidencial.
- ✓ Se basen en principios de justicia y en el debido proceso.
- ✓ Sean administrados por personal capacitado.
- ✓ Ofrezcan una guía clara sobre los procedimientos de investigación y documentación.
- ✓ Aseguren que ningún trabajador o trabajadora será objeto de represalias por presentar una queja o denuncia.
- ✓ Se revisen periódicamente para monitorear su eficacia y efectividad.

Métodos para tratar conductas indebidas que constituyen hostigamiento y acoso sexual
Tanto la parte demandante como las personas que manejan la queja necesitan tener opciones y alternativas de resolución del conflicto, según las circunstancias y el contexto del caso. El personal que administre este tipo de proceso debe estar capacitado en cuanto al tema y ofrecer las opciones de resolución y permitir que las personas involucradas participen en la solución del conflicto.

Por ejemplo, hay mayor probabilidad de presentar la queja a tiempo en actos de hostigamiento y acoso sexual cuando las personas perciben que tienen opciones realistas para resolverla.

Procedimiento a seguir
Toda queja/denuncia será tratada con confidencialidad, seriedad y según los tiempos estipulados (10 días hábiles), asegurando que todas las partes tengan tiempo suficiente para prepararse y responder.

Se realizará de la siguiente manera:

- ✓ Toda queja será manejada de forma sensible, equitativa e imparcial.
- ✓ La persona idónea que reciba la queja elaborará un informe confidencial y la remitirá a la Oficina de la Mujer, que seguirá el proceso.
- ✓ La Oficina de la Mujer asegurará que todos sus integrantes tengan acceso a la información y el apoyo necesarios para prevenir e impedir el acoso sexual, hostigamiento y acoso laboral o para manejarlo de forma apropiada si se presenta.
- ✓ Las/los responsables de aconsejar, conciliar o investigar una queja/denuncia, deben actuar conforme a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia.
- ✓ Se dará al hostigador/a la justa oportunidad de conocer la queja o denuncia contra él o ella, así como de preparar una respuesta considerada a las acusaciones hechas por la parte quejosa/o/denunciante.
- ✓ Se tomarán medidas para asegurar relaciones de trabajo armoniosas durante y después de la mediación y la investigación. Las personas que funjan como receptores de la queja y asesoramiento se comprometen a asegurar que los servidores y las servidoras públicos municipales que recurra a estos procedimientos no sean objetos de represalias.

- ✓ El Municipio de Panamá recomendará que se denuncie cualquier comportamiento que viole la política de cero tolerancias respecto al hostigamiento y acoso sexual, laboral o moral discriminación, pero no tolerará las quejas ofensivas o triviales.
- ✓ Cualquier relación con la política del Municipio de Panamá y con estos procedimientos, no afecta el derecho de los individuos a presentar denuncias fuera de la institución, de acuerdo con la legislación correspondiente.

Responsabilidad de Servidor/ servidora de Recepción de Quejas y Asesoramiento

- ✓ Tener conocimiento de las políticas y procedimientos a seguir por el Municipio de Panamá en materia de hostigamiento y acoso sexual, laboral o moral.
- ✓ Tratar con dignidad y respeto a las personas involucradas en la queja o denuncia.
- ✓ Investigar de manera imparcial y confidencial los casos de hostigamiento y acoso sexual, laboral o moral, discriminación y otros.
- ✓ Informar a la persona que presente la queja o denuncia sobre el avance de las investigaciones.
- ✓ Informar regularmente al personal sobre las políticas de hostigamiento y acoso sexual y los procedimientos de quejas.
- ✓ Asegurarse de que las personas encargadas de tramitar las quejas, asistan a sesiones de capacitación sobre hostigamiento y acoso sexual, laboral o moral.
- ✓ Actuar de inmediato al tener conocimiento de una situación de hostigamiento y acoso sexual.
- ✓ Monitorear y sistematizar las denuncias recibidas.
- ✓ Recomendar a las personas que presenten las quejas la atención médica, psicológica y social.

Pasos a seguir en el procedimiento institucional para presentar quejas por hostigamiento y acoso sexual, laboral o moral y otros actos discriminatorios

El protocolo ofrece a la persona hostigada la posibilidad de solicitar medidas cautelares de protección, como la de dejar de trabajar con la persona hostigadora. También garantiza que cualquier persona que presente una queja o denuncia por hostigamiento y acoso sexual, laboral o moral, declare que no será objeto de intimidación, represalia o discriminación. Si al final no fuera posible constatar los hechos denunciados, no habrá ningún tipo de represalia y sí habrá un seguimiento detallado de la situación, para asegurarse de que no se produzca hostigamiento y acoso sexual. Para respetar el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas en una queja o denuncia, se guardará la más estricta confidencialidad en el procedimiento.

Por ello, es importante considerar que para que pueda presentarse una queja de acuerdo con el procedimiento, es necesario que la institución tenga jurisdicción sobre las partes involucradas y que la queja inicial incluya la alegación de hostigamiento y acoso sexual, definido como:

- ✓ “El hostigamiento sexual” es el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad y de connotación lasciva.

- ✓ “El acoso sexual” es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

Ámbito de aplicación
El procedimiento para presentar los casos de hostigamiento y acoso sexual, laboral o moral incluyen a todos las personas que funjan como servidor/servidora públicos municipales.

Interposición de queja
El procedimiento se basa en la adopción de un sistema integrado por opciones formales e informales de resolución, que proporcionen diversas alternativas para las personas quejosas, acusadas, testigos y las/los servidoras (es) municipales.

Primer contacto:
Esta figura (consejera/o):

- ✓ Servidoras (es) municipales que laboren en la Oficina de la Mujer
- ✓ Psicólogo o Trabajador Social, que esté formado para investigar y acompañar a la persona denunciante en la Clínica Municipal o en el Departamento de Trabajo Social.
- ✓ Una persona de la Dirección de Recursos Humanos, específicamente del Departamento de Bienestar y Salud Ocupacional, que cumpla con el perfil profesional sensible al tema y que sea designado por la persona titular. Esta persona debe tener experiencia laboral en la institución, ética y responsabilidad con conocimientos en temas de género y violencia de género.

Perfil
La persona profesional que atienda una queja o denuncia por hostigamiento y acoso sexual, laboral o moral deberá ser capaz de comunicar respeto por los sentimientos de la persona quejosa o denunciante y ayudar a las personas que están enojadas, confundidas, lastimadas o temerosas para actuar.

Sus funciones son:

- ✓ Recibir y atender la queja o denuncia, esto implica el acompañamiento de la víctima durante el proceso y la explicación de los recursos disponibles en la institución para su atención (Ver formulario en el anexo).

- ✓ El papel de la/el consejera/o consiste en asegurar que la persona quejosa o denunciante pueda tomar una decisión informada sobre lo que hará a continuación, con base en las opciones posibles que varían según el caso presentado y los deseos de la persona quejosa o denunciante.

La asistencia que la/el consejera/o presta a la persona quejosa o denunciante incluye:

- ✓ Escuchar de forma atenta e imparcial las preocupaciones y percepciones de la persona quejosa o denunciante.
- ✓ Explicar la política de la institución al servidor o servidora quejosa o denunciante con respecto al hostigamiento y acoso sexual, laboral o moral, así como los métodos y procedimientos formales e informales que existen para atender las quejas y denuncias.
- ✓ Explorar posibles estrategias que la persona quejosa o denunciante puede usar para resolver la situación, por ejemplo: acercarse a la persona con quien tiene esa dificultad y expresar lo que está sintiendo; solicitar el traslado formal a otra unidad administrativa de la institución.
- ✓ Informar a la persona quejosa o denunciante sobre sus derechos bajo la legislación vigente, incluyendo el derecho a presentar ante las instancias legales externas de la institución.
- ✓ Animar a la persona quejosa o denunciante a identificar y buscar el tipo de apoyo que necesita;
- ✓ Ayudar a la persona quejosa o denunciante a redactar un resumen escrito del conflicto, que pudiera ser un insumo para el procedimiento si la persona que presenta la queja o denuncia elige buscar la resolución. Esta opción puede darse sólo si así lo requiere la persona quejosa o denunciante.
- ✓ Consultar e informar a la persona que funja como jefa/e inmediato de la persona quejosa del conflicto para solicitar su intervención informal, si así lo desea la persona quejosa, y para asegurar buenas relaciones de trabajo durante y después del proceso de resolución del problema.
- ✓ Dar apoyo al servidor o servidora quejosa o denunciante hasta que el asunto se resuelva según los métodos establecidos.
- ✓ No proporcionar consejo legal, si no tiene las facultades ni los atributos de una/un abogado/a; en todo caso, deberá estar preparada/o en todo tipo de entrevistas que permitan dar una buena asesoría a la persona que presenta una queja o denuncia.
- ✓ Convocar al Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento.

Integración del Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento

Debe existir paridad en la integración del comité, que estará formado por los siguientes integrantes:

- ✓ Servidoras (es) municipales que laboren en la Oficina de la Mujer
- ✓ Psicólogo o Trabajador Social, del departamento de Bienestar y Salud Ocupacional o de la Clínica Municipal.
- ✓ Un abogado designado para participar en este cómite, que puede ser de la Dirección de Recursos Humanos o de la Dirección de Legal y Justicia.
- ✓ Dos mandos medios de las áreas sustantivas: directores, subdirectores y jefes de departamento o quien ellos designen. Los cuáles serán electo mediante procedimiento de selección de jurado de conciencia.
- ✓ Un representante de la Asociación de Servidores y servidoras públicos municipales-ASEMUP-
- ✓ Un representante de la Oficina de Igualdad de Género.

- ✓ Un asesor o acompañante por parte de la persona quejosa o denunciante que tiene que ser servidor o servidora público municipal y no puede ser abogado.

Funcionamiento del Comité de Recepción de Quejas y Asesoramiento
El comité tendrá las funciones y la autoridad suficiente, para investigar, determinar los hechos en disputa y hacer recomendaciones sobre la resolución dependiendo de la gravedad del caso y mediar en caso de presentarse conductas inapropiadas; sólo emitirá recomendaciones y recibirá la queja formal por parte de la persona consejera o asesor.

A este comité le corresponde:

1. Establecer los mecanismos más apropiados y efectivos a seguir en cada caso particular, y explicar las razones de esa decisión.
2. Establecido el procedimiento a seguir, procederá a notificar al denunciado de la existencia de una denuncia en su contra. Dándole el término de cinco (5) días hábiles para contestar la denuncia En dicha notificación deberá proporcionar copia de la denuncia presentada en su contra.
3. El comité y la institución harán todo lo posible para proveer un proceso en el que la demanda sea tratada sin demora y donde las dos partes tengan oportunidad de hablar, presentar su defensa y comentar cualquier documento que se presente.
4. Para las sesiones de investigación del comité, cada una de las partes puede contar con la asistencia de un compañero o una compañera, siempre que no sea una abogada/o litigante.
5. El comité podrá solicitar a la Dirección de Recursos Humanos la separación del denunciado como medida para asegurar un ambiente laboral sano, esta separación no podrá ser mayor de quince (15) días y no suspende el pago de salarios.
6. Cada una de las partes puede solicitar al Comité que entreviste, cite a testigos y realice cualquier indagación que considere necesaria.
7. De existir testigos el comité notificará a cada uno de los testigos mencionados por una o ambas partes, indicándoles el día, hora que le ha sido asignado para tomar el testimonio de forma escrita o por medio de audiencia individual
8. El comité tendrá treinta (30) días hábiles para presentar informe al alcalde o alcaldesa y a la Dirección de Recursos Humanos. De requerir más tiempo deberá solicitarlo a la Dirección de Recursos Humanos justificando la razón por la cual considera que requiere más tiempo.
9. Después de la investigación, el comité considerará primero si la queja o denuncia está fundamentada, y después formulará su evaluación de la evidencia remitiéndolo informe a la Dirección de Recursos Humanos quien aplicará la sanción recomendada.
10. El Comité no emite ninguna sanción, solamente informa y opina sobre la evidencia recopilada.
11. Las actas del comité serán confidenciales y no se revelará ninguna información sobre la investigación, salvo cuando la revelación corresponda a la posición y responsabilidades oficiales.
12. El comité puede recomendar al alcalde o alcaldesa que emprenda la acción necesaria para:

- ✓ Reasignar a la persona quejosa o denunciante por lo menos al mismo puesto que tenía cuando ocurrió el incidente, siempre que la misma hubiese sido traslada con anterioridad a la investigación.
- ✓ Tomar las medidas pertinentes para impedir que la persona denunciante no sufra consecuencias ni represalias de ninguna clase por haber presentado la denuncia.
- ✓ Recomendar la destitución del denunciado o demandado.

13. El comité puede hacer cualquier recomendación al alcalde o alcaldesa necesaria para:
    - ✓ Evitar que problemas semejantes surjan en el futuro;
    - ✓ Asegurar la continuación o restauración de nuevas relaciones armoniosas en el lugar de trabajo.
14. Al formular sus recomendaciones, el comité puede tomar en consideración evidencia de que la persona demandada ya ha recibido terapia o advertencias por demandas previas.
15. Orientar a las personas receptoras de violencia de género sobre otras vías, como la denuncia formal ante el Ministerio Público.

Quejas no fundamentadas y resultados para el demandado
En toda queja se deberán entregar los resultados de la investigación al alcalde o alcaldesa.
El Director de Recursos Humanos a través del Departamento de Bienestar Laboral y Seguridad Ocupacional será el responsable para que la persona demandada en el caso de no existir las evidencias necesarias reciba terapia y lo exhorte a que si esa conducta se repite, será considerada una trasgresión grave, según los procedimientos disciplinarios de la institución y el código de conducta vigente.

Quejas no fundamentadas para el denunciante
Cuando se resuelva que la queja o denuncia no tiene fundamento, el alcalde o alcaldesa a través de la Dirección de Recursos Humanos tomará las medidas necesarias para impedir que la persona quejosa o denunciante sufra represalia ni consecuencias de ninguna clase por haberse presentado la queja o denuncia.

Informe del Comité
El Comité expondrá las razones de su decisión en un informe escrito dirigido al alcalde o alcaldesa con copia a la Dirección de Recursos Humanos, normalmente en un plazo de treinta (30) días calendario después de la conclusión de la investigación. Tanto la persona quejosa como la demandada recibirán una copia del informe del comité.

El director o directora de Recursos Humanos se asegurará de que tanto la persona quejosa, como la acusada, y las/los integrantes del comité que hayan intervenido, sean informadas/os por escrito de los resultados de la investigación y de cualquier acción que se emprenda como resultado.

Revisión del proceso de determinación del Comité

- ✓ No habrá apelación sobre la decisión tomada por el comité de si hubo o no discriminación, hostigamiento y acoso sexual o denigración, ni en relación con las recomendaciones del comité. Las partes del proceso podrán solicitar revisión del caso

a la Dirección de Recursos Humanos, si encuentran que la investigación no se llevó a cabo conforme a las rutas de procedimiento expuestos en este documento. Si esa revisión establece que no se siguieron los mecanismos, se formará un nuevo comité especial para volver a tratar la queja o denuncia, conformado por tres (3) integrantes: El director o directora de Recursos Humanos, el jefe o jefa de la oficina de la mujer y el presidente de ASEMUPA.

- ✓ La petición de revisión podrá presentarse al Director de Recursos Humanos en un plazo de cinco (5) días hábiles después de recibido por esa parte el aviso escrito del resultado de la etapa de la investigación y determinación. El director o directora de Recursos Humanos convocará al nuevo comité para que realice la revisión e informe de los resultados en un plazo de ocho (8) días hábiles.

Archivos e informes

- ✓ Los miembros del Comité se comprometen a mantener la privacidad de la información personal. Toda información personal reunida con los métodos para presentar quejas o denuncias por hostigamiento y acoso sexual será conservada y utilizada según lo establecido en la Ley de Acceso a la Información.
- ✓ El Psicólogo o Trabajador Social tendrá un fichero seguro con los nombres de las personas participantes en el procedimiento.
- ✓ No se guardarán otros registros del procedimiento, salvo los que forman parte del acuerdo escrito. Todo resultado del procedimiento es un acuerdo escrito confidencial, las partes podrán llevarse una copia y otra se guardará en lugar seguro.
- ✓ Todo registro de los procedimientos debe ser guardado en un lugar seguro por el director o Directora de Recursos Humanos durante un mínimo de tres años.

Herramientas de Investigación

Entrevistas

En esta etapa se proporcionan algunas herramientas básicas para llevar a cabo las entrevistas formales y resumir los pasos a seguir por las/los integrantes del comité establecido para la realización de las entrevistas formales e informales con la parte quejosa, la parte acusada y las/los testigos de ambas.

La persona investigadora debe tener presente respuestas y alternativas para cada una de las siguientes etapas.

1. **Preparación**

La persona quejosa o denunciante se presentará y solicitará ante la Oficina de la mujer la información requerida y posteriormente será remitida al psicólogo o trabajador social del Departamento de Bienestar y Salud Ocupacional o de la Clínica Municipal, para la entrevista y la presentación de la queja o denuncia.

El psicólogo o trabajador social, determinará el lugar y espacio físico para atender el caso, siempre resguardando la confidencialidad de los hechos. Es importante señalar que el lugar

de la entrevista debería hacerse de acuerdo con la conveniencia de la persona entrevistada y no de quien investiga. La entrevista debe realizarse en un lugar donde se espere el mínimo de interrupciones y la atmósfera estimule la conversación. No se debe realizarse una entrevista su lugar de trabajo, si la persona que investiga tiene motivos para pensar que eso puede afectar las respuestas.

Durante la entrevista, se contará con la presencia de la persona que investiga, así como de la persona quejosa o denunciante. Es posible que se permita a la denunciante la representación laboral siempre y cuando no intervenga en la entrevista.

La obligación de la persona investigadora con todas las partes del conflicto debe garantizar la confidencialidad por las siguientes razones:

- ✓ Incentiva a las/los colaboradores presentar la queja/denuncia por hostigamiento y acoso sexual, laboral o moral.
- ✓ Proteger de represalias a la persona que denuncie.

La persona que investiga puede grabar la entrevista con el consentimiento de la persona entrevistada, quien también puede grabar la entrevista para conservarla.

Solicitud de copia

El testigo puede solicitar una copia de las notas tomadas por la persona que investiga durante su propia entrevista. Se le puede dar una fotocopia puesto que es su propia declaración, pero señalándole la importancia de mantener la confidencialidad.

No se debe entrevistar por teléfono a ninguna de las partes o a una/ un testigo importante, salvo para aclarar detalles menores después de una entrevista presencial.

Temas irrelevantes

A veces, la persona entrevistada quiere hablar con quien realiza la investigación sobre asuntos que no tienen relación directa con la misma, como prácticas de la administración, pago por tiempo extra o cualquier otro asunto. La persona que investiga debe hacer a un lado esos temas con tacto y evitar entrar en conversaciones no relacionadas con la investigación.

Documentación y registro de quejas

La naturaleza de la documentación que hay que reunir y conservar, dependerá del nivel de formalidad de la queja o denuncia.

- ✓ Exista un registro de la incidencia del hostigamiento que permita identificar las áreas problemáticas, a fin de considerarlo en ulteriores estrategias de concienciación.
- ✓ Se lleve a cabo un registro estadístico que ayudará al Municipio de Panamá a determinar si un incidente es un hecho aislado o forma parte de un patrón o hecho repetitivo.
- ✓ Se tomen decisiones fundamentadas, sustentadas y justas con base en los informes elaborados.
- ✓ Que los documentos generados sean útiles en cualquier procedimiento legal posterior.

Documentación de quejas o denuncias informales
Si se han utilizado medidas informales para resolver una situación, en general la documentación que se conserva es muy limitada. Incluso si la persona afectada resolvió el problema por sí misma después de recibir información y consejo del primer contacto o con una/un integrante del comité en hostigamiento sexual o de una/un jefa/e, es probable que ni siquiera haya documentos por conservar. Es importante, señalar que en el caso en que se presenten más de tres quejas o denuncias contra un servidor o servidora público municipal en el lapso de tres (3) meses continuos el psicólogo o trabajador social podrá iniciar de oficio una investigación donde tendrá quince (15) días hábiles para presentar pruebas de lo contrario cerrara la investigación.

Entrevista a la parte quejosa
Admitir ser víctima de hostigamiento y acoso sexual, laboral o moral es un paso delicadísimo para muchas personas. El hostigamiento puede ser causa de vergüenza, miedo, enojo, choque, humillación, soledad y estrés. Muy a menudo ocasiona faltas al trabajo y problemas en casa. Los problemas físicos y emocionales que produce pueden ser duraderos.

Por mucho tiempo se ha dicho a quiénes son víctimas de discriminación y hostigamiento que ellas son el problema, porque "no aguantan una broma", que no deberían causar conflicto, o peor aún, que ellas mismas "se lo estaban buscando". Esto se debe tomar en cuenta y reconocer el valor que requirieron para denunciarlo.

Respeto a las peticiones de apoyo adicional
Se deberá respetar cualquier petición respecto a la presencia de un colaborador de la institución, si así lo requiere y lo solicita con ellos durante la entrevista, pero también se deberá aclarar que éstos no podrán intervenir en la entrevista, sólo podrán dar "apoyo pasivo".

Preguntas clave para la entrevista
Las siguientes preguntas ayudarán a obtener la información necesaria de la parte quejosa o denunciante:

- ✓ ¿Quién es la persona acusada?
- ✓ ¿Qué hizo la persona acusada?
- ✓ ¿Qué dijo la persona acusada? ¿Se acuerda de la frase exacta? ¿Cuándo sucedió?
- ✓ ¿Dónde sucedió? ¿Puede especificar?
- ✓ ¿Hubo testigos?
- ✓ ¿Cómo describiría la relación que tienen las/los testigos con la persona acusada?
- ✓ ¿Ha ocurrido anteriormente?
- ✓ ¿Ha habido otras víctimas?
- ✓ ¿A quién más le ha avisado?
- ✓ ¿Cómo le ha afectado?
- ✓ ¿Cómo podemos ayudarla?
- ✓ ¿Siente que podrá regresar a su lugar de trabajo?

Apoyo durante la entrevista

1. Haga lo posible para que la persona quejosa o denunciante esté cómoda, quien necesita sentir que usted:

   - ✓ Le cree.
   - ✓ No la/lo culpa por el supuesto hostigamiento.
   - ✓ Realmente la/lo escucha.
   - ✓ No llega a conclusiones prematuras o anticipa ciertas respuestas.
   - ✓ Es confiable para llevar a cabo una investigación completa y justa.

2. Quien investiga no podrá juzgar la situación y tiene que actuar de manera imparcial. Sin embargo, podrá asegurarle a la parte quejosa o denunciante que la está escuchando y está tomando notas. También podrá hacerle saber que repudia las acciones que le describe.

3. No debe sugerir que la persona demandante "entendió mal" lo que la parte acusada dijo o hizo con expresiones como "a poco" "no puede ser" o pero si el director, etc.

4. Si la persona demandante no está lo suficientemente cómoda para relatar los detalles del supuesto hostigamiento, debe preguntársele si prefiere escribirlo.

Las personas se enfrentan al hostigamiento sexual de diferentes maneras. Algunas reviven cada detalle numerosas veces en la mente, otras bloquean todos los detalles que puedan.
Si durante la entrevista alguien no recuerda los detalles del acontecimiento, es una buena idea preguntarle sobre otros sucesos ocurridos en el mismo tiempo o fechas. Esto podrá ayudar a la persona ofendida a recordar lo que pasó o si una situación ha durado meses o años antes de que se denuncie, no juzgue ni sea impaciente, podría haber razones muy buenas por las que no se haya denunciado hasta ahora.

Averiguar el plan de acción que quiere llevar a cabo la parte quejosa o denunciante

1. Se le deberá preguntar a la persona hostigada cómo quiere resolver la demanda. Sin hacer promesas y dejarle saber que usted reconoce sus necesidades.
2. Si desea terapia, podrá ayudársele a encontrar algo apropiado, pero quien entrevista de ninguna manera deberá tomar el papel de terapeuta.
3. Se deberá explicar a la persona hostigada el procedimiento de la investigación y las diferentes rutas y resoluciones posibles.
4. Aclararle la posibilidad de entrevistar a las/os testigos para completar la investigación, haciendo hincapié en la necesidad de mantener el procedimiento lo más confidencial posible.
5. Deberá saber que quien entrevista está en la obligación de mantener la confidencialidad y por ello se le pide que haga lo mismo para no afectar el proceso.
6. Se le dirá que puede regresar cuando lo desee para hacer cualquier pregunta o repasar la demanda. Es probable que regrese con más información.

¿Cómo se protegerá a la parte quejosa durante la investigación?
Según la naturaleza de la queja, podrá insistirse en que la/el funcionaria/o facultada/o le dé la opción de:

- ✓ Trasladar de lugar de trabajo la parte acusada (especialmente si algún acto de venganza pareciera probable).
- ✓ Ausentarse con goce de sueldo mientras la queja/denuncia esté investigándose (sólo en casos severos).
- ✓ Recibir terapia (con gastos a cargo del Municipio de Panamá de acuerdo con las condiciones generales de trabajo), que pudiese ser en la Clínica Municipal o quien esta determine en materia de salud pública.
- ✓ Dejar de trabajar con la persona acusada y trasladarla a un trabajo equivalente sin menoscabo de sus condiciones laborales.

Preparación de la declaración firmada por la parte quejosa

- ✓ Hacia el final de la entrevista, trabaje con la parte quejosa o denunciante para preparar la declaración.
- ✓ Ayúdele a escribir un resumen claro, preciso y detallado de las demandas.
- ✓ Tome en cuenta su nivel de alfabetización y de lenguaje.
- ✓ Existe la posibilidad de que usted misma/o tenga que escribir tanto la entrevista como la declaración (si ésta se requiere).

Definición de las personas que podrán ver la declaración
Avise a la parte quejosa o denunciante que, dependiendo de las circunstancias y el protocolo de la su declaración se dará a conocer o será mostrada a:

- ✓ Al alcalde o alcaldesa como autoridad máxima de la institución y al director o directora de recursos humanos
- ✓ Integrantes del Comité
- ✓ A la parte acusada

¿Qué sucede cuando la parte quejosa rehúsa escribir o firmar una declaración?

Para mucha gente, la idea de escribir una declaración resulta aterradora. Quien entrevista deberá darle a la parte quejosa o denunciante la opción de hacerlo en privado, además de darle todo el tiempo que necesite. Es probable que requiera llevar la declaración a casa para pensarla detalladamente. En este caso, continúe al día siguiente y mantenga la investigación en proceso.

Firma de la declaración

- ✓ Una vez escrita la declaración, pídale a la parte quejosa o denunciante que la revise con cuidado y que haga los cambios que considere necesarios.
- ✓ Si ambos coinciden en que representa con exactitud lo que ha revelado, entonces deberá firmarla.
- ✓ Entregue una copia a la persona y conserve otra para usted y archive el original.

- ✓ Si la parte quejosa no escribe ni firma una declaración, pregúntele el motivo.
- ✓ Si teme que la parte acusada se vengará, asegúrele que no corre ningún riesgo.
- ✓ Si aún no lo escribe, usted deberá escribirla con base en las notas de la entrevista; en ella explique la razón por la que no la firmará quien demanda. Mencione por escrito que la declaración representa con gran precisión lo que le ha sido revelado y fírmela.
- ✓ Si la persona quejosa quiere añadir o cambiar cualquier parte de la declaración más tarde, es aceptable. Pídale que escriba los cambios o adiciones en otra hoja y engrápela junto con la declaración, pero no permita que nadie más le haga cambios.

Cierre de la entrevista

- ✓ Agradézcale el haber hablado con usted.

Entrevista a la parte acusada

La persona acusada tiene derecho a:

- ✓ Que la queja sea evaluada por el comité.
- ✓ Si la persona acusada no presenta una respuesta por escrito de las acusaciones de quien presenta la queja o denuncia o se niega a comparecer o no comparece ante el comité, éste puede reunirse y decidir sobre la queja o denuncia después de investigar el asunto, aun cuando no se tenga respuesta de la parte quejosa o denunciada.

¿Qué hacer cuando la parte acusada se niega a ser entrevistada?

Algunas personas se niegan a ser entrevistadas. Si esa persona es la que es acusada, quien realiza la investigación debe explicarle que al negarse a la entrevista está rechazando la oportunidad de defenderse. Las personas acusadas tienen derecho a defenderse, pero no se les puede obligar a ello. En ese caso, quien investiga tratará de llevar a cabo su investigación sin la cooperación de la parte acusada. Si encuentra pruebas de hostigamiento o discriminación, debe presentarlas a la parte acusada, diciéndole que con base en la información recabada se llegó a la conclusión de que es posible que, efectivamente, haya habido hostigamiento o discriminación, y como no hay defensa, se verá obligada/o como investigadora/o a presentar sus recomendaciones al respecto.

Normalmente, a esa altura de la investigación, la parte acusada presentará su defensa, si es que la tiene.

Si la persona que se niega a ser entrevistada es una/un testigo/a, para estimularla/o a cooperar, quien realiza la investigación le dirá que llamará a su jefa/e superior para explicarle la situación y solicitar su ayuda.

Pasos a seguir en la entrevista con el denunciado/a

1. Explicarle el propósito de la entrevista
2. Explicarle el procedimiento de la investigación
3. Explíquele las cláusulas, si existen, en torno al hostigamiento sexual en el reglamento interno de personal, en las condiciones generales de trabajo.
4. Descríbale el procedimiento de la investigación que la parte demandante ha elegido.
5. Infórmele que usted necesitará tomar notas durante la conversación.

6. Decirle sus derechos. Explíquele que tiene derecho a una investigación completa y que hará lo posible para mantenerla confidencial, que las partes denunciante y acusada deberán hacer lo mismo. Aclárele que usted tendrá que entrevistar a testigos/as si es necesario.
7. Exponga los hechos: lea los hechos de la acusación tal como le fueron declarados por la parte demandante. Deberá proporcionar detalles específicos.
8. Permita a la persona acusada expresar su postura
9. Repase los hechos, paso a paso. Deténgase para permitir a la persona que ha sido acusada comunicar su punto de vista, si está de acuerdo o en desacuerdo. Dele la oportunidad de admitir o de negar las acusaciones.

Admisión de culpabilidad de hostigamiento

Si la persona acusada se declara culpable de las acusaciones, debe expresarle que este tipo de comportamiento no es aceptable y tiene que cesar inmediatamente. Infórmele cuáles acciones disciplinarias podrán tomarse de acuerdo al reglamento interno de personal. Infórmele también que tendrá el derecho de apelar tales acciones.

Negación de las acusaciones

Si niega haberse comportado de tal manera, usted deberá repasar las acusaciones detalladamente para aclarar qué partes admite y cuáles niega.
Pídale testigos: dígale que sugiera testigos que puedan mostrar si el incidente pudo o no haber sucedido.

Preguntas adicionales si la parte acusada es un/una jefe/a o director/a de área

- ✓ ¿Puede explicar sus acciones?
- ✓ ¿Tiene alguna evidencia que apoye su explicación?
- ✓ ¿Cómo explica la diferencia (si existe alguna) entre el tratamiento o evaluación de este servidor o servidora con respecto a las los demás?

Si la demanda incluye abuso de autoridad, usted podrá hacer las siguientes preguntas, después de haber completado el procedimiento ya descrito:

- ✓ Informarle a la persona acusada que no deberá comunicarse con la parte demandante: aconséjele que no se enfrente ni hable con quien la ha demandado sobre la investigación o las demandas. No se tolerará ninguna tentativa de "revancha". El acto de venganza de este tipo se castigará más severamente que el acto original declarado en la demanda.

- ✓ Plantear las acusaciones: antes de concluir la entrevista, deberá informarle a la parte acusada exactamente cuáles son las acusaciones. Esto es para prevenir que más tarde, en una audiencia, la parte acusada pueda alegar que nadie le informó en qué consistían.

Preparar la declaración de la parte acusada

1. Escriba la declaración: pídale a la persona acusada que colabore a redactar un resumen claro y detallado de su postura. Debe tomar en cuenta su nivel de

alfabetización y de lenguaje. Es posible que usted misma/o necesite escribir la declaración y pedirle que se la firme. Una vez escrita la declaración, pídale que la revise con cuidado y haga cualquier cambio necesario. Si la persona acusada muestra renuencia a redactar la declaración, dele la opción de hacerlo en privado y dele todo el tiempo que necesite.

2. Firma de la declaración: que ambos/as coincidan en que la declaración dice lo que la parte acusada le ha comunicado con precisión, pídale que la firme. Haga una copia para ella y otra para usted y archive el original. Si se rehusara a escribir o firmar la declaración, usted tendrá que escribir una con base en las notas que tomó durante la entrevista. Agregue una nota exponiendo las razones por las que no la firmó y explique las afirmaciones de la persona acusada y luego fírmela usted.

Entrevista a las/los testigos

Una/un testigo es:

- ✓ Alguien que pudo haber visto u oído algo respecto al supuesto hostigamiento sexual.
- ✓ Alguien que puede describir la relación entre las personas involucradas con base en la observación directa.
- ✓ Alguien mencionado/a durante alguna de las entrevistas.

Algunos/as testigos preguntan si tienen obligación de dar una entrevista. A esto, quien investiga responderá que conforme a la política de la Institución se le ha ordenado investigar el asunto y presentar un informe. En general se considera parte de las obligaciones de colaborar con las/los investigadores y cumplir con el Reglamento Interno de Personal, así como con las leyes y normatividad de la Administración Pública. En la mayoría de los casos eso es suficiente para que la persona renuente acepte la entrevista.

Quien realiza la entrevista debe usar su propio juicio para seleccionar a las/los testigos que entrevistará. Recuerde que necesita hacer una investigación completa, pero también debe mantener la confidencialidad. No será necesario entrevistar al equipo de trabajo de la unidad correspondiente, solo a los que las partes involucradas señalen como testigos.

Explicar el procedimiento

Exponga la necesidad de mantener este procedimiento como confidencial. No deberá discutirse con otras/os colegas o compañeras/os. Afírmeles que hará lo posible para asegurar que la evidencia que proporcione se mantenga confidencial, y que sólo se dará a conocer si es absolutamente necesario para el procedimiento de la investigación.

Firma de la declaración

Pida a la/el testigo que escriba y firme una declaración sobre la información dada.

Una declaración firmada por una/un testigo tiene varias ventajas importantes:

- ✓ Documenta la entrevista registrando la defensa o explicación del incidente por la/el testigo.

- ✓ Puede conducir a una reducción de los asuntos que hay que investigar. Una declaración bien preparada, impedirá que la parte acusada presente nuevas defensas más adelante (en general éstas se llaman defensas ex post facto, o sea "después del hecho").

- ✓ Una declaración firmada y reconocida por una/un testigo puede ser utilizada posteriormente —por ejemplo, en el Ministerio Público como admisión de una parte, y será aceptada como prueba más fácilmente que otras fuentes de información.

Como investigadora/dor debe explicar que esto es simplemente una declaración escrita con objeto de asegurarse de que toda la información proporcionada por la/el testigo quede debidamente registrada. Si la/el testigo habla demasiado rápido, la persona que investiga pedirá que hable más despacio. Al final habrá una línea para que la/el testigo firme. Pídale que lea cuidadosamente la declaración y la firme; si lo hace, es importante que usted, como investigador/a agregue: "leída y firmada ante mí el día de hoy" y firme de nuevo.

Si la/el testigo se niega a firmar, debe preguntarle si la declaración resume su posición correctamente. Pídale que haga las adiciones o correcciones necesarias (si hay tachaduras, tache con una sola línea, de manera que las palabras puedan leerse).

La persona que entrevista y la/el testigo deben poner su firma o sus inicia les a cada modificación. Si la/el testigo está de acuerdo con la declaración modificada, pero aún se niega a poner su firma o sus iniciales, la/el investigadora/dor agregará: "leída y reconocida como correcta ante mí, se niega a firmar" y poner su firma.

Si la/el testigo lo solicita, puede dársele una copia de su declaración. Sin embargo, durante la investigación, nadie, ni la persona acusada ni la denunciante puede tener una copia de la declaración de otra persona.

Cierre de la entrevista
Agradézcale al testigo su tiempo y cooperación.

Etapa de Sanción
En esta etapa se busca fundamentalmente algunos principios institucionales:

1. Detener la discriminación y el hostigamiento presentes. Esto significa que el comportamiento de la parte acusada en el lugar de trabajo de resultar culpable será sancionado de acuerdo al Reglamento Interno de Personal
2. Impedir que se repitan. Es necesario asegurarse de que el comportamiento no empiece de nuevo.
3. Reparar cualquier pérdida sufrida por las personas que han sido víctimas de discriminación u hostigamiento.
4. Educar a los servidores y servidoras públicos municipales
5. Concluida la investigación por parte del Comité, el informe final, deberá contener las recomendaciones finales que serán aplicadas por la Dirección de Recursos Humanos de acuerdo con el Reglamento Interno de Personal.

Recomendaciones que puede sugerir el Comité

Las decisiones finales pueden incluir cualquier combinación de los siguientes elementos para las partes:

- ✓ Terapia o ayuda profesional.
- ✓ Acción disciplinaria contra el hostigador (suspensión, despido, cambio de lugar de trabajo)
- ✓ Advertencia oficial que será incluida en el expediente del hostigador.
- ✓ Acción disciplinaria contra la parte denunciante, si hay pruebas concluyentes de que la queja fue hecha con mala intención.
- ✓ Disculpa formal.
- ✓ Conciliación/mediación por una tercera persona imparcial cuando ambas partes aceptan una solución favorable para las dos.
- ✓ Reembolso de cualquier costo asociado con el hostigamiento.
- ✓ Acreditación de cualquier permiso o incapacidad solicitada debido al hostigamiento.

Factores que determinarán la decisión final

- ✓ La gravedad y frecuencia del hostigamiento.
- ✓ El peso de las pruebas.
- ✓ Si era de esperar que el hostigador supiera que ese comportamiento constituía una violación de una política establecida en el lugar de trabajo.
- ✓ Si existen, se cuenta con incidentes o advertencias anteriores.
- ✓ Si no hay pruebas suficientes para decidir si el hostigamiento efectivamente ocurrió o no,

El Municipio de Panamá como la Asociación de Servidores Públicos deberá recordar a todas las personas involucradas el comportamiento que se espera de ellas y deberán asegurarse de que el resultado final de una queja fundada no tenga ninguna repercusión negativa para la persona hostigada.

MODELO DE CARTAS

MUNICIPIO DE PANAMÁ
OFICINA DE LA MUJER Y EQUIDAD

FORMATO DE QUEJA/DENUNCIA DE ACTOS DE DISCRIMINACIÓN

Señale el acto a considerar: _____
Fecha: _____ Hora: _____

I. DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA / DENUNCIA:

Nombre: _____
Cédula: _____
Cargo: _____
Teléfono: _____
Área Administrativa de Desempeño_____
Jefa/e inmediata/o: _____

II. DATOS DE LA PERSONA SOBRE LA QUE SE PRESENTA LA QUEJA/DENUNCIA

Nombre: _____
Cedula: _____
Cargo: _____
Teléfono: _____
Área Administrativa de Desempeño_____
Jefa/e inmediata/o: _____

III. DECLARACIÓN DE HECHOS

1. Fecha en que ocurrió_____
2. Lugar: _____
3. Frecuencia (si fue una sola vez o varias veces):_____
4. Cómo se manifestó el hostigamiento y acoso sexual: _____
5. Actitud de la persona que le hostigó/acosó: _____
6. Reacción inmediata de usted ante esta persona: _____
7. Mencione si su caso es aislado o conoce de otros: _____
_____
8. Mencione si hubo cambios en su situación laboral a partir de los hechos: _____
_____

9.¿Cómo le afectó el hostigamiento emocionalmente? _____
_____

10.¿Cómo le afectó en su rendimiento personal durante el tiempo en que se presentó el hostigamiento? _____

11.¿Considera que el hostigamiento que sufrió fue causado por alguna situación en particular? _____
_____
_____

12. ¿Cómo percibió usted el ambiente laborar durante el hostigamiento y qué diferencia observa actualmente? _____

13.¿Considera que el hostigamiento que sufrió le afectará a largo plazo a nivel personal, emocional, social y laboral? _____

14. ¿Cree necesario acudir con una/un experta/o para que, con su colaboración, puedan tratar el daño psicológico que causó el hostigamiento?_____

Firma del denunciante_____ Cédula_____

Queja/ denuncia recibida por_____ Cédula_____

MUNICIPIO DE PANAMÁ
OFICINA DE LA MUJER Y EQUIDAD

FORMATO DE TOMA DE LA DECLARACIÓN AL TESTIGO

Una forma de documentar la entrevista es tomar declaración. Una declaración es el registro escrito de una entrevista, preparado por la/el Psicólogo o Trabajador Social mientras la entrevista se produce, o escrito inmediatamente después. Es una narración de los puntos más importantes de la entrevista, escritos como si los registrase la propia persona entrevistada. No es un registro literal, sino más bien la esencia de lo que esta persona dijo, y por lo tanto debe reflejar el estilo personal de la persona entrevistada, incluyendo gramática, construcción de las frases y vocabulario.

Ejemplo de la toma de la declaración de una/un testigo/a

Declaración de (nombre de la persona entrevistada)

Lugar de la entrevista:

Fecha y hora:

Mi nombre es XXXXXXX y trabajo en la sección de XXXXXXXXX. El día XX de XXXXXXX de 20XX yo vi:

Firma de la persona entrevistada:

Leída y firmada ante mí el día de hoy.

Firma de la/entrevistador/a y fecha

O bien:

Leída y reconocida ante mí el día de hoy (pero se niega a firmar)
Firma de la/del entrevistador/a y fecha

MUNICIPIO DE PANAMÁ
OFICINA DE LA MUJER Y EQUIDAD

FORMATOS
NOTIFICACIÓN DE CARTAS

Carta de Notificación a la parte acusada

Fecha:
Señor:
(Dirección)
Estimado Señor XXXX:

Hay una queja formal interna presentada contra usted por (nombre de la/el denunciante), en la que se afirma que usted la/lo ha (discriminado/hostigado a XXXXXXX), lo que va en contra de la política de Municipio de Panamá contra la discriminación y el hostigamiento en el lugar de trabajo.

Adjunto una copia de la declaración de esta política para su información y referencia.

De acuerdo con esa política, el alcalde o alcaldesa me ha pedido que investigue el asunto e informe sobre los hechos denunciados en un plazo de 30 días hábiles a partir de la fecha.
Para su información incluyo una copia de la queja/denuncia, a fin de que usted conozca las acusaciones y pueda preparar su respuesta. Durante este proceso, usted puede ser acompañado por un compañero o compañera de trabajo siempre que no sea abogado.

Usted tiene cinco (5) días para presentar sus descargos, el cual al momento de entregarlos deberá concertar una cita para examinar las acusaciones y la respuesta de usted. Mientras tanto, le invito a que analice cuidadosamente las acusaciones e identifique cualquier documentación o testigos que puedan apoyar su posición en este caso.

Confío en poder contar con su participación para completar esta investigación en el menor tiempo posible. Le aseguro a usted que estoy decidida/o a llevar a cabo esta investigación, afectando lo menos posible el ambiente en lugar de trabajo.

Firma (nombre de la persona que investigó)

MUNICIPIO DE PANAMÁ
OFICINA DE LA MUJER Y EQUIDAD

CARTA DE DECISIÓN DEL COMITÉ PARA NOTIFICAR A LA PARTE ACUSADA

Nombre de la parte acusada

Estimada/o

Hemos examinado el informe de la investigación sobre la queja o denuncia formulada contra usted por (nombre de la parte quejosa/denunciante), en la que se afirma que usted la/lo ha discriminado/hostigado en el trabajo, que desempeña en la unidad administrativa XXX.

Con base en las pruebas presentadas, hemos decidido que las acusaciones de discriminación u hostigamiento son fundadas/infundadas.

(Si son infundadas)

Los hechos reunidos durante esta investigación no establecen ninguna prueba de discriminación u hostigamiento (explicar por medio de un resumen los resultados de la investigación).

Le ofrezco disculpas por cualquier dificultad que esta investigación pudiera haberle causado.

(Si son fundadas)
Los hechos reunidos durante esta investigación establecen prueba de discriminación u hostigamiento contra usted (detalle de las faltas establecidas). Como podrá apreciar, nuestra Institución no puede tolerar ese comportamiento, y por esta razón, la Dirección de Recursos Humanos recibirá instrucciones de llevar a cabo las acciones apropiadas lo más pronto posible.

Agradecemos su cooperación durante la investigación.

Atentamente

(Firma los Miembros del Comité)

MUNICIPIO DE PANAMÁ
OFICINA DE LA MUJER Y EQUIDAD

MODELO DE CARTA DE DECISIÓN A LA PARTE QUEJOSA/DENUNCIANTE

Nombre de la parte quejosa/denunciante

Estimada/o:

He examinado el informe de la investigación sobre la queja formulada por usted contra (nombre de la persona acusada), en la que usted afirma que él/ella la ha discriminado/hostigado en el trabajo.

Con base en las pruebas presentadas, he decidido que las acusaciones de discriminación u hostigamiento son fundadas/infundadas, por lo cual procederé a convocar al Comité de Genero para la atención de su caso.

(Si son infundadas)

Los hechos reunidos durante esta investigación no establecen ninguna prueba de discriminación u hostigamiento (explicar por medio de un resumen los resultados de la investigación). No dude en comunicarse nuevamente con nosotros si considera que se han producido nuevos incidentes, o para examinar las opciones que quedan abiertas para usted.

(Si son fundadas)

Los hechos reunidos durante esta investigación establecen prueba de discriminación u hostigamiento en cuanto (detalle de las faltas establecidas). La administración recibirá instrucciones para llevar a cabo las acciones apropiadas lo más pronto posible y volveré a comunicarme con usted al respecto. Puede ponerse en contacto con (nombre del (la) asesor(a) para examinar las opciones que quedan abiertas para usted.

Le agradezco haberme llamado la atención sobre este asunto.

Atentamente,
Firma del Comité de Genero

MUNICIPIO DE PANAMÁ
OFICINA DE LA MUJER Y EQUIDAD

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo_____con cédula de identidad personal No._____acepto voluntariamente presentar mi queja o denuncia a la Oficina de la Mujer para la investigación de mi caso y la grabación de esta entrevista.

La entrevista será de forma confidencial y no se revelará información que afecta mi condición.

Firma_____

Cédula_____