



**Softtek**®

Fecha de publicación: 04/06/18  
Vigencia: 31/12/2018  
Última revisión: 04/06/18  
Generado por: Área Legal  
Área responsable: **Comité de Ética**

# Protocolo de Atención de Denuncia por Acoso u Hostigamiento

[integrity.softtek.com](http://integrity.softtek.com)

## Índice

1. Propósito	4
2. Alcance	4
3. Niveles de atención a denuncias por Acoso	4
4. Secciones	5

**Nombre del documento: Protocolo de Atención de Denuncia por Acoso**

**Clasificación de la información: Interno**

### Restricciones

Los contenidos de este documento son propiedad de Softtek, y son (Interno) sólo para uso (INTERNO). Queda estrictamente prohibido cualquier reproducción total o parcial sin la autorización escrita por parte de Softtek.

Este documento está sujeto a cambios. Los comentarios, correcciones o dudas deberán ser enviados al autor.

Audiencia	Propósito
Global	Establecer el protocolo para asegurar que todos los colaboradores de Softtek tengan un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada.

### Tabla de Revisión

La siguiente tabla enlista las revisiones realizadas a este documento. Debe utilizarse para describir los cambios y adiciones cada vez que este documento vuelva a ser publicado. La descripción debe ser detallada e incluir el nombre de quien solicita los cambios.

Número de versión	Fecha de versión	Tipo de cambios	Dueño / Autor	Fecha de Revisión / Expiración
1	31/05/2018	Creación	RAMQ/MOZF1	31/12/2018
2	04/06/2018	Revisión	LRM3	31/12/2018

## 1. Propósito

Establecer el protocolo para asegurar que todos los colaboradores de Softtek tengan un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada.

## 2. Alcance

Global

## 3. Niveles de atención a denuncias por Acoso

Softtek está comprometido en prevenir, atender y sancionar el acoso y hostigamiento, incluyendo el de carácter sexual, entre los miembros de la comunidad Softtek, para garantizar el acceso a los colaboradores de Softtek a un ambiente laboral y profesional libre de violencia de cualquier tipo, lo cual se estipula en la Política Anti Acoso.

Recalamos la postura de cero tolerancia a conductas inapropiadas que atenten contra la dignidad de las personas, y recordamos que actuamos con firmeza ante cualquier circunstancia en las que se evidencie el haber vulnerado su dignidad.

Este Protocolo será el documento que dará certeza jurídica a las víctimas de dichas conductas, no sustituye sino complementa a los existentes en cada país o establecidos por leyes locales, y en él se establecen con precisión y claridad las pautas, el procedimiento y herramientas a seguir, para brindar atención y protección para quienes presenten denuncias por hostigamiento o acoso, incluyendo el sexual.

### 3.1 Atención de primer nivel

La atención de primer nivel comprende las siguientes etapas:

- a. La presunta víctima hará la denuncia en el sitio de Integridad ([integrity.softtek.com](http://integrity.softtek.com)), si la denuncia se recibe a través de algún otro medio se debe involucrar al Comité de Ética Local, quien a su vez se asegurará del adecuado registro de la denuncia en dicho sitio.
- b. En la exposición de hechos dentro de la denuncia, el Comité de Ética Local deberá analizar si la presunta víctima, requiere apoyo o intervención de especialistas como personal médico, psicólogo, o cualquier otro que resulte necesario, y en su caso proporcionarlo.
- c. El Comité de Ética Local determinará, si de la narrativa de los hechos de la presunta víctima se identifican conductas de Acoso y Hostigamiento, y el tipo del mismo. En caso de que no encuadre en las conductas consideradas como Acoso y Hostigamiento establecidas en el Código de Ética, en la Política Anti-Acoso y/o en la normativa aplicable, se realizarán las gestiones de conciliación entre la presunta víctima y el presunto victimario.
- a. No obstante, en el supuesto en que, analizada la situación, y ésta si encuadre en las hipótesis de Acoso y Hostigamiento, el Comité Local de Ética atenderá el caso con la celeridad debida y dará seguimiento al proceso establecido para una denuncia.

La narrativa de los hechos en la denuncia debe contener como mínimo la siguiente información:

- a. Identificación de la presunta víctima y del presunto victimario,
- b. Descripción detallada y lo más precisa posible de los hechos, actos, incidentes y circunstancias que dan lugar a la denuncia, así como de los posibles testigos que hayan presenciado la conducta de Acoso u Hostigamiento;
- c. Estar debidamente registrada en el sitio de [integrity.softtek.com](http://integrity.softtek.com); y
- d. Presentar todas las pruebas que considere necesarias.

### 3.2 Atención de Segundo Nivel

Una vez clasificada la denuncia como Acoso u Hostigamiento por el Comité de Ética Local se iniciará la atención de segundo nivel.

El Comité de Ética Local analizará la denuncia, podrá citar y entrevistar a la presunta víctima, y vuelto a confirmar que los hechos expresados constituyen conductas de Acoso y Hostigamiento, se procederá a la determinación y ejecución de medidas cautelares para proteger a la Presunta Víctima, las cuales

pueden ser las siguientes, de forma enunciativa más no limitativa y bajo el entendido que cada país o legislación local podrá sugerir otras similares, en relación a la Presunta Víctima y/o Presunto Victimario:

- a. Reubicación física dentro del lugar de trabajo,
- b. Cambio de horario de trabajo;
- c. Cambio de sede de Softtek (en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos),

La vigencia de las medidas cautelares no podrá exceder el periodo de seis (6) meses.

Una vez determinada la medida cautelar, el Comité Local de Ética continuará con el procedimiento habitual de una denuncia, es decir continuará con las investigaciones pertinentes, una vez concluidas, incluirá su dictamen en la denuncia dentro del sitio de integridad y solicitará la aplicación de la sanción según corresponda.

#### 4. Sanciones

Siguiendo con los lineamientos de nuestra Política Anti-Acoso, se sancionará:

##### **Acoso Laboral:**

**Falta grave (Nivel 2):** Falta mayor al causar un daño menor moral o psicológico a uno de los grupos de interés de Softtek, si se considera que el daño fue mayor la falta subirá al nivel 3.

De ser posible se espera que la persona se disculpe con la víctima, pero sobre haga la promesa de no reincidir en un comportamiento similar.

Si la persona es reincidente de acoso laboral se aplicará el nivel 3 de gravedad independientemente si el daño fuese menor.

##### **Acoso y/o Hostigamiento Sexual:**

**Falta muy grave (Nivel 3):** Falta del más alto nivel que conlleva una separación inmediata de la organización al causar un daño grave a uno de los principales grupos de interés (clientes, accionistas y colaboradores) de Softtek.