



# Protocolo de Atención de Denuncia por Respeto

[Integrity.softtek.com](https://integrity.softtek.com)

Julio 2024



## Índice

1.	Propósito.....	1
2.	Alcance .....	1
3.	Definiciones .....	1
4.	Protocolo de Atención .....	1
5.	Aplicación de plan de remediación.....	2
6.	Documentos Vinculados.....	3

## 1. Propósito

Establecer el protocolo para fomentar y promover un ambiente adecuado en Softtek a través de la correcta gestión de las denuncias catalogadas de respeto entre nosotros.

## 2. Alcance

Global.

## 3. Definiciones

Respeto es tratar a las personas con dignidad, cortesía, amabilidad, consideración y empatía, respetando sus opiniones, derechos y libertades, esforzándonos por comprenderlas aun cuando no se compartan creencias, preferencias, puntos de vista, sentimientos, comportamientos o decisiones.

Tratarnos con respeto implica ser íntegro al relacionarse con los demás, es decir actuar de manera coherente y ética; implica ser honesto, justo y profesional en todas nuestras interacciones, decisiones y en la forma de referirnos entre nosotros.

## 4. Protocolo de Atención

En muchas ocasiones cuando se levanta una denuncia catalogada como falta de respeto existen dos versiones de los hechos, las cuales pueden ser complementarias, pero en otras opuestas o discrepantes. Por lo que, para una adecuada gestión de la denuncia es importante contar con la versión de ambas partes y propiciar un diálogo donde ambos puedan compartir su punto de vista. La gran mayoría de las denuncias interpretadas como falta de respeto se gestan entre líder y subordinado o bien entre dos personas con jerarquías diferente.

La secuencia sugerida para la adecuada atención de este tipo de denuncias es:

- 4.1.** Entrevistar al denunciante, corroborar si efectivamente la relatoría de hechos se puede clasificar como falta de respeto. Algunos ejemplos, enunciativos más no limitativos, de situaciones en las que se puede llegar a interpretar falta de respeto son:
  - 4.1.1.** Reclamos enérgicos, o en público, ante algún incumplimiento ante una promesa, tarea u objetivo comprometido.
  - 4.1.2.** Bromas fuera de lugar o inapropiada en un ambiente profesional.
  - 4.1.3.** Levantar la voz durante una reunión o charla producto del estrés o presión del trabajo.
- 4.2.** Una vez confirmado ese supuesto entonces preguntarle si ha compartido su sentir y/o percepción directamente con el denunciado, independientemente del nivel jerárquico que éste tenga.

Es importante aclararle al denunciante que muchas veces la falta de respeto es una interpretación, lo importante es entender los motivos por los cuales el denunciado actuó de esa manera y que sea consciente del sentimiento que genera en otras personas.
- 4.3.** Si ya se tuvo la conversación entre denunciante y denunciado, entender el motivo de la denuncia y seguir su gestión y/o protocolos según proceda. Por ejemplo, si la falta de respeto involucra acoso, hostigamiento, violencia física o verbal entonces continúa la investigación de la denuncia y la protección al denunciante, y en caso de requerirse, medidas cautelares para proteger a la presunta víctima como se describe en la Política de Anti-Acoso.
- 4.4.** Si no se ha tenido la conversación con el denunciado, se sugiere llevarse a cabo tomando en cuenta los puntos que se expresaran en la sección 4.3.

Cuando hay una jerarquía diferente entre denunciante y denunciado se puede pedir al área de People su intervención, o bien directamente a algún integrante del comité de ética. Para personas de la misma jerarquía se espera que ambos tengan la apertura y escucha suficiente como para conversar de lo sucedido.

- 4.5.** Si el denunciante se negase a tener dicha charla o bien prefiere mantener el anonimato, entonces se le pedirá que sea específico en los hechos a denunciar, aporte las pruebas o evidencias que sustenten sus alegatos. Es importante que sea muy descriptivo y detallado al hacer la relatoría de los hechos, ya que esta información se le compartirá al denunciado, por supuesto manteniendo el anonimato.

Posteriormente se hablará con el denunciado, se le informará que llegó una denuncia, se le compartirá la información proporcionada por el denunciante y se escuchará su versión y/o alegatos. Una vez realizada esta entrevista, el Comité documentará la información encontrada y tomando en cuenta las evidencias, en caso de existir, determinará pasos a seguir, conclusión y/o cierre de la denuncia; en todo caso se le pedirá mayor consciencia en su accionar.

- 4.6.** Durante la conversación entre denunciante y denunciado es importante:

**4.6.1.** Hacer énfasis que las denuncias son oportunidades de mejora, por ende, se espera un agradecimiento por dicha denuncia y por abrir el espacio de la conversación.

**4.6.2.** Aclararle a ambas partes que producto de esta conversación no puede haber represalia al denunciado por expresar su sentir o percepción.

**4.6.3.** Aclararle al denunciado que el objetivo de la charla es aumentar la consciencia de su accionar y la responsabilidad de todos, en especial de los líderes, en generar un ambiente adecuado.

**4.6.4.** Compartir el contexto y alegatos de ambas partes, si la conducta ha sido reiterativa y los impactos, o posibles impactos, que genera tanto en el denunciante como en el clima del equipo, o inclusive de la compañía, el comportamiento del denunciado.

**4.6.5.** Se espera que al finalizar la conversación entre ambas partes acuerden compromisos de mejora, los cuales se documentan en la denuncia y con base en la evidencia presentada el Comité determinará la conclusión correspondiente.

- 4.7.** Tanto si se llevó a cabo la conversación como si no, queda como antecedente la retroalimentación proporcionada al denunciado sobre su accionar. Si se presentase otra denuncia similar hacia el mismo denunciado se seguirá éste mismo protocolo, sin embargo, se tomará como antecedente pudiéndose catalogar la falta con un nivel/gravedad mayor.

## 5. Aplicación de plan de remediación

En ambos casos, tanto si se tuvo la conversación como si no, se sugiere documentar un plan de remediación bajo los siguientes criterios:

- 5.1.** Identificar aquellas situaciones donde se puede presentar nuevamente una situación similar y pedir un accionar diferente. Estipular un tiempo para revisar el plan, hacer los ajustes necesarios o bien dar por terminado el plan de remediación.
- 5.2.** En el supuesto caso de una reiteración del denunciado se sugiere involucra a su líder y compartir tanto el antecedente como la actual situación. De ser necesaria la aplicación de un compromiso de mejora (Improvement Commitment) involucrar a las áreas correspondientes.
- 5.3.** En caso de que existan mejoras a los procesos o protocolos organizacionales, el Comité de Ética deberá de contactar al director del área responsable y coordinar una sesión para compartir los

hallazgos encontrados al seguir este protocolo con el fin de que el área en cuestión pueda trabajar en la remediación y evitar que el hecho, o situaciones que lo derivaron, vuelvan a ocurrir.

## **6. Documentos Vinculados**

[Código de ética](#)

[Protocolo para la recepción y atención de denuncias](#)

[Política AntiAcoso](#)

[Tipificación](#)