

# ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL

DOCUMENTO  
CONTROLADO

Sistema Integrado  
de Gestión

| ELABORADO POR:  | REVISADO POR:                                   | APROBADO POR:                    |
|---|---|----------------------------------|
| Jennyfer Grados<br>Analista de Seguridad y Salud<br>en el Trabajo |   |                                  |
| Metzy Nieto<br>Supervisora de Seguridad y<br>Salud en el Trabajo  | Cristina Salinas<br>Gerente de Recursos Humanos | Daniel Querub<br>Gerente General |

| <b>Nº</b> | <b>ÍNDICE</b>             | <b>PÁG.</b> |
|-----------|---------------------------|-------------|
| 1.        | CONTROL DE CAMBIOS        | 3           |
| 2.        | OBJETIVO                  | 3           |
| 3.        | ALCANCE                   | 3           |
| 4.        | DOCUMENTOS DE REFERENCIA  | 3           |
| 5.        | DEFINICIONES BÁSICAS      | 4           |
| 6.        | RESPONSABILIDADES         | 6           |
| 7.        | DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO | 8           |
| 8.        | DOCUMENTOS ASOCIADOS      | 15          |
| 9.        | ANEXOS                    | 15          |

|  |                      |          |                   |
|--|----------------------|----------|-------------------|
|  | <b>Procedimiento</b> | Código:  | PE-HEA-SST-PC-009 |
|  |                      | Versión: | 01                |
|  |                      | Fecha:   | 02/01/2019        |
|  |                      | Página:  | <b>3 de 20</b>    |

## 1. Control de Cambios

| Nº VERSIÓN | DETALLE DE LA MODIFICACIÓN                  | REVISADO POR                      | APROBADO POR                        | FECHA      |
|------------|---|-----------------------------------|-------------------------------------|------------|
| 00         | Documento original                          | Metzy Nieto /<br>Gustavo Stumpfle | Cristina Salinas /<br>Daniel Querub | 07/08/2018 |
| 01         | Se agrega definición básica "Intimidación". | Metzy Nieto /<br>Andrea Ruiz      | Cristina Salinas /<br>Daniel Querub | 02/01/2019 |

## 2. Objetivo

Establecer un procedimiento mediante el cual se informe y se formalice lo que el trabajador debe hacer cuando se enfrentan a situaciones de maltrato, acoso, constituyendo a su vez, un mecanismo de control social dentro de la Empresa, con la finalidad de generar las condiciones de respeto y buen trato al interior de los servicios.

## 3. Alcance

El procedimiento es de aplicación a todos los(las) trabajadores(as) que tengan vínculo laboral con la Empresa; así como el personal que pertenezca a empresas contratadas por la Empresa para prestar servicios a esta última, siempre que realice su actividad en los centros de trabajo en lo que les fuera aplicable, específicamente en todos aquellos puntos referentes a la investigación. En este último caso, las acciones correctivas se harán de manera coordinada con la empresa prestadora de servicio.

## 4. Documentos de Referencia

- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Decreto Supremo N° 005-2012-TR, Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

|  |                      |          |                   |
|--|----------------------|----------|-------------------|
|  | <b>Procedimiento</b> | Código:  | PE-HEA-SST-PC-009 |
|  |                      | Versión: | 01                |
|  |                      | Fecha:   | 02/01/2019        |
|  |                      | Página:  | <b>4 de 20</b>    |

- Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de salud. Organización Internacional del Trabajo. OIT. Consejo Internacional de Enfermería. Ginebra 2002.
- La violencia en el Ambiente de Trabajo, OSHA. 2002.
- Decreto Legislativo 1410

## 5. Definiciones Básicas

- **Acosador:** Aquel que apremia, asedia de forma insistente a alguien con molestias y requerimientos.  
El que de forma reiterada, continua o habitual y por cualquier medio, vigila, persigue, hostiga, asedia o busca establecer contacto o cercanía con una persona sin su consentimiento de modo que pueda alterar el normal desarrollo de su vida cotidiana
- **Acosado:** Que sufre de acoso. La víctima del Acoso Laboral podrá poner en conocimiento a la Supervisión de Recursos Humanos y Seguridad y Salud en el Trabajo, la ocurrencia de una situación continuada y ostensible de Acoso Laboral con la finalidad de prevenir.
- **Acoso Laboral:** Puede ser conocido como acoso moral, psicológico o mobbing. Se define como un proceso en el que un trabajador o un grupo de trabajadores ejercen violencia psicológica, de una manera sistemática y de forma prolongada sobre otros trabajadores(as), en el centro de trabajo o como consecuencia del mismo con la finalidad de perjudicar o deteriorar su estatus profesional o personal, promoción profesional o permanencia en el puesto de trabajo o propiciar su salida de la Empresa.  
El acoso laboral puede obedecer a motivos laborales o extra-laborales, pero se ha de realizar en el centro de trabajo o si se realiza en otro lugar, sea como consecuencia de la relación laboral.  
En la definición de Acoso Laboral podemos observar dos formas distintas de manifestarse o realizarse, que influyen a la hora de realizar su detección, evaluación, afrontamiento, tratamiento y erradicación.
  - Conductas de Acoso: que comprenden todos aquellos actos y conductas, que puedan considerarse como vejatorios,

|  |                      |          |                   |
|--|----------------------|----------|-------------------|
|  | <b>Procedimiento</b> | Código:  | PE-HEA-SST-PC-009 |
|  |                      | Versión: | 01                |
|  |                      | Fecha:   | 02/01/2019        |
|  |                      | Página:  | 5 de 20           |

discriminatorios, humillantes, degradantes, intimidatorios, ofensivos, violentos, o intrusiones en la vida privada.

- o Proceso de Acoso: agresiones repetidas o persistentes, perpetradas por una o más personas, de forma verbal, psicológica o física, en el lugar de trabajo o en conexión con el mismo; que tiene como consecuencias la vejación, humillación, menosprecio, degradación, coacción o discriminación de una persona.

Asimismo se considerará acoso el vigilar, perseguir, hostigar, asediar o buscar establecer contacto o cercanía con una persona sin su consentimiento, de forma reiterada, continua o habitual y por cualquier medio de modo que pueda alterar el normal desarrollo de la vida cotidiana del acosado.

- **Ambiente de Trabajo:** toda instalación, cualesquiera que sean sus dimensiones, su ubicación y el tipo de los servicios que preste, incluidos los complejos hospitalarios, centros de salud, consultorios e instalaciones administrativos. Del mismo modo se considerará Ambiente de Trabajo el transporte sanitario (Ambulancia).
- **Denuncia:** Consiste en la puesta a conocimiento de un hecho que contraviene las normas legales vinculadas a las relaciones laborales.
- **Intimidación:** Del verbo Intimidar, es la acción de causar y/o infundir miedo.

## 6. Responsabilidades

### 6.1 Trabajador / Testigo

- o Trabajador afectado y que labora en la empresa. En caso ya no trabaje para la empresa, el ex trabajador dispondrá de un plazo de 3 meses desde que haya finalizado la relación laboral siempre y cuando la causa de dicha finalización esté asociada a la situación de Acoso Laboral.

Testigo es cualquier trabajador que tenga conocimiento de conductas de Acoso Laboral a otros trabajadores/as, ya sean de su área o una distinta.

|  |                      |          |                   |
|--|----------------------|----------|-------------------|
|  | <b>Procedimiento</b> | Código:  | PE-HEA-SST-PC-009 |
|  |                      | Versión: | 01                |
|  |                      | Fecha:   | 02/01/2019        |
|  |                      | Página:  | 6 de 20           |

## 6.2 Conciliador.

- Es nombrado por el Equipo de Referencia; el Conciliador actúa ante casos que, luego de una evaluación preliminar, (i) se determina la factibilidad de ser resueltos previo diálogo o (ii) no configuran acoso, llamando a la reflexión entre el denunciante y/o denunciado a través de un Acuerdo Conciliatorio. Cuenta con capacidad de seguimiento, decisión que transmitirá cualquier incumplimiento de acuerdos al máximo responsable de la Gerencia de RRHH.
- Son sus competencias:
  - Analizar la solicitud de Conciliación antes de asistir a la reunión de conciliación.
  - Brindar atención dentro de los primeros 5 días hábiles luego de la recepción de la solicitud.
  - Durante el proceso, informar a las partes sobre el procedimiento de Conciliación, su naturaleza, características, fines y ventajas. Así mismo, deberá señalar a las partes las normas de conducta que deben observar.
  - Facilitar el diálogo entre las partes, permitiendo que se expresen con libertad y se escuchen con respeto.
  - Preguntar a las partes en relación con lo que estuvieran manifestando, con la finalidad de aclarar el sentido de alguna afirmación o para obtener mayor información que beneficie al procedimiento de Conciliación.
  - Identificar el o los problemas centrales y concretos sobre los que versará la Conciliación.
  - Tratar de identificar y ubicar el interés de cada una de las partes.
  - Enfatizar los intereses comunes de las partes.
  - Incentivar a las partes a buscar soluciones satisfactorias para ambas. Eventualmente, si así lo estima conveniente, les propondrá fórmulas conciliatorias no obligatorias.
  - Reunirse con cualquiera de las partes por separado cuando las circunstancias puedan afectar la libre expresión de las ideas de alguna de ellas.

|  |                      |          |                   |
|--|----------------------|----------|-------------------|
|  | <b>Procedimiento</b> | Código:  | PE-HEA-SST-PC-009 |
|  |                      | Versión: | 01                |
|  |                      | Fecha:   | 02/01/2019        |
|  |                      | Página:  | 7 de 20           |

- Informar a las partes sobre el alcance y efectos del acuerdo conciliatorio antes de su redacción final.
- Redactar el Acta de Conciliación, teniendo presente que el personal firmante deberá encontrarse de acuerdo con la transcripción.

### 6.3 Equipo de Referencia

- La Gerencia de RRHH formará un Equipo de Referencia, en adelante el "Equipo" de carácter permanente e interno que funcionará sea antes o luego de una conciliación y/o para actividades posteriores a la conciliación. Su finalidad será la investigación, instrucción y seguimiento de los casos de Acoso Laboral o acoso que se realice dentro del centro laboral; se les facilitará el acceso a toda la información y documentación necesaria para la resolución de los mismos. Se conforma de:
  - Supervisor de SST
  - Supervisora de Recursos Humanos / Gerente de RRHH.
  - Especialista Laboral / Gerente de Asuntos Legales
  - Médico Ocupacional (a consideración del Equipo de Referencia)
- Cualquier miembro del Equipo involucrado en un proceso de Acoso/Acoso Laboral o afectado por relación de parentesco y/o afectiva, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la acosado o la persona denunciada, quedará automáticamente invalidado para formar parte de dicho proceso.
- Si fuera la persona denunciada, quedará invalidado para cualquier procedimiento hasta la resolución de su caso.

Las competencias del Equipo serán:

- Recibir, a través de la Gerencia de RRHH, todas las quejas, reclamaciones o consultas en tema de Acoso/Acoso Laboral por

|  |                      |          |                   |
|--|----------------------|----------|-------------------|
|  | <b>Procedimiento</b> | Código:  | PE-HEA-SST-PC-009 |
|  |                      | Versión: | 01                |
|  |                      | Fecha:   | 02/01/2019        |
|  |                      | Página:  | 8 de 20           |

parte de los trabajadores(as) o de terceras personas (por ejemplo: los trabajadores de las empresas tercerizadas).

- Llevar a cabo la investigación de los supuestos de acoso que hayan sido denunciados.
- Presentar un informe o dictamen sobre el caso instruido y realizar las recomendaciones pertinentes, elevando sus conclusiones a la Gerencia de RRHH., una vez finalizada la investigación.
- El Equipo se reunirá lo antes posible para investigar el caso, redactar informes o dictámenes y dar traslado de los mismos a la Gerencia de RRHH.

## 7. Descripción de Documento

### 7.1 Denuncia Organizacional

#### 7.1.1 Procedimiento

- La denuncia de Acoso/Acoso Laboral se realizará por escrito, ya sea por el trabajador afectado o por tercera persona que tenga conocimiento de actos de Acoso Laboral (también se tendrán en cuenta las denuncias anónimas); el escrito (Anexo N° 01 Modelo de Carta de Comunicación de Queja por Acoso Laboral.) irá dirigido a la Gerencia de RRHH., que lo trasladará al Equipo de Referencia, dentro de un plazo no mayor a las 24 horas de recibida la denuncia; éste analizará la denuncia y estimará la posibilidad de activar la intervención de un Conciliador o iniciará la etapa de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados dentro de un plazo de diez (10) días hábiles siguientes al traslado de la denuncia efectuado a la Gerencia de RRHH.
- Concluido la etapa de investigación seguida por el Equipo de Referencia o la etapa de conclusión, el equipo de referencia deberá emitir una propuesta de resolución o dictamen a Gerencia de RHH,



|  |                      |          |                   |
|--|----------------------|----------|-------------------|
|  | <b>Procedimiento</b> | Código:  | PE-HEA-SST-PC-009 |
|  |                      | Versión: | 01                |
|  |                      | Fecha:   | 02/01/2019        |
|  |                      | Página:  | 9 de 20           |

quien será finalmente quien emita la resolución final, ello de conformidad a lo precisado en 7.1.2 b) del presente procedimiento.

- o Los (las) trabajadores(as) con responsabilidad jerárquica (ya bien sean mandos intermedios o directivos) tendrán la obligación de informar de los posibles casos de acoso que puedan suscitarse en su Departamento o Unidad o que puedan afectar a sus equipos.

### 7.1.2 Vías de resolución del conflicto

- o El objeto fundamental de esta fase es la resolución del conflicto y la adopción de las medidas correctivas correspondientes a aplicar en cada situación.
- o La resolución del conflicto se puede canalizar a través de las siguientes vías y conforme lo analice el Equipo de Referencia:
  - a. Vía de resolución interna a través de un acuerdo entre las partes.
  - b. Vía de resolución interna a través del Equipo de Referencia que designe la Gerencia de RRHH.

#### a) Vía de resolución interna por acuerdo entre las partes.

En aquellos casos en que las partes involucradas aceptan los hechos denunciados y estos no poseen gravedad ni relevancia para el trabajador como para la empresa o no configuran acoso, el Equipo de Referencia, derivará el expediente al Conciliador, vía resolución interna por acuerdo entre las partes en un plazo no mayor a tres días de recepcionado el expediente.

Esta vía pretende resolver el conflicto de forma ágil y dialogada a través de un acuerdo voluntario entre las partes, siempre que este acuerdo ofrezca una garantía de cumplimiento viable.

El Conciliador abrirá un expediente informativo y en un plazo no mayor a 3 días hábiles, notificará a ambas partes a una reunión

|  |                      |          |                   |
|--|----------------------|----------|-------------------|
|  | <b>Procedimiento</b> | Código:  | PE-HEA-SST-PC-009 |
|  |                      | Versión: | 01                |
|  |                      | Fecha:   | 02/01/2019        |
|  |                      | Página:  | <b>10 de 20</b>   |

(señalará fecha, hora y lugar) a fin de solucionar el conflicto y llegar a un acuerdo.

Esta fase no durará más de **10 días** hábiles desde recibida la queja por Acoso Laboral. En ocasiones y por la complejidad del caso concreto, será preciso alargar este plazo para esclarecer todas las circunstancias, hasta un máximo de **5 días hábiles** adicionales.

Luego del plazo establecido, el Conciliador realizará una segunda reunión con las partes afectadas para establecer las recomendaciones necesarias. Culminado este plazo, el Conciliador emitirá un acta con el acuerdo al que hayan llegado las partes involucradas y lo remitirá al Equipo de Referencia en un plazo no mayor a 3 días hábiles de suscrito.

El Conciliador realizará un seguimiento con la finalidad de verificar la corrección de las circunstancias que han originado la situación denunciada, de ser el caso.

Para dejar registrada la decisión de este procedimiento, se utilizarán las actas de mediación con solución total, parcial o falta de acuerdo adjuntos al presente documento. (Anexo nº 2: Actas de Conciliación).

**b) Vía de resolución interna a través del Equipo de Referencia.**

Esta vía pretende resolver el conflicto con la intervención del Equipo que designe la Gerencia de RRHH al que se hace mención en el 7.1 del presente documento, que proporcionará las pautas de actuación y formulará las propuestas pertinentes que pongan fin al conflicto y evite que se reproduzca en el futuro.

El procedimiento de resolución del conflicto buscará la agilidad y rapidez de la solución del mismo, se protegerá la intimidad y

|  |                      |          |                   |
|--|----------------------|----------|-------------------|
|  | <b>Procedimiento</b> | Código:  | PE-HEA-SST-PC-009 |
|  |                      | Versión: | 01                |
|  |                      | Fecha:   | 02/01/2019        |
|  |                      | Página:  | <b>11 de 20</b>   |

respetará la dignidad de todos los trabajadores que intervengan en la instrucción del mismo, cualquiera que fuere la condición en la que intervinieran en él. Asimismo, se garantizará la protección suficiente del acosado en lo referente a su seguridad laboral y su salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de esta situación.

En el transcurso de la investigación tanto el denunciante como el denunciado pueden ser apoyados y acompañados por un trabajador de su elección, incluyendo entre las posibilidades, un compañero de trabajo, o un representante de los (las) trabajadores(as).

El Equipo abrirá un expediente informativo, realizará y recabará las actuaciones que crea pertinentes para aclarar los hechos y proponer una resolución del conflicto. Para ello si lo estima oportuno, realizará entrevistas con el resto de trabajadores del centro de trabajo, con responsables de áreas, y especialmente y de manera necesaria con el trabajador que presentó la denuncia.

La recopilación de información y realización de las actuaciones pertinentes serán en un plazo máximo de **10 días hábiles** desde la interposición de la queja por Acoso Laboral. En ocasiones y por la complejidad del caso concreto, será preciso extender este plazo para esclarecer todas las circunstancias, hasta un máximo de **5 días hábiles** adicionales.

Una vez finalizadas las actuaciones de investigación del párrafo precedente, el Equipo se reunirá y emitirá un informe final en un plazo máximo de 5 días desde la entrega de las actuaciones de investigación. Se evaluarán las conclusiones y se podrán dar las siguientes situaciones:

|  |                      |          |                   |
|--|----------------------|----------|-------------------|
|  | <b>Procedimiento</b> | Código:  | PE-HEA-SST-PC-009 |
|  |                      | Versión: | 01                |
|  |                      | Fecha:   | 02/01/2019        |
|  |                      | Página:  | <b>12 de 20</b>   |

- Que no se constaten indicios racionales de una situación de Acoso Laboral, ni de otra circunstancia constitutiva de falta laboral. Si se constatase que la denuncia fue realizada de forma dolosa o con la intención de perjudicar al trabajador supuestamente acosador o La Empresa, el Equipo podrá instar que se tomen medidas disciplinarias contra el denunciante. Corresponderá a la Gerencia de RRHH evaluar o imponer las sanciones.
  
- Que existan indicios razonables de una posible situación de acoso, o que no constituyendo acoso, sí podría ser constitutiva de falta laboral a tenor de las normas disciplinarias de La Empresa. El Equipo emitirá una propuesta de resolución o dictamen (incluye la propuesta de sanción al trabajador acosador) y será la Gerencia de RRHH la instancia que impondrá las medidas disciplinarias propuestas mediante Resolución Final. La Resolución será comunicada al denunciante o denunciado en un plazo no mayor de 24 horas posteriores a la emisión del acta de cierre.

El Equipo podrá elaborar una propuesta de resolución que crea conveniente para mejorar la situación del trabajador(a) acosado(a) a través de las siguientes medidas:

- Derivación a cursos de formación.
- Cambios de puestos de trabajo.
- Cualquier otra medida que considere oportuna.

Estas medidas quedarán registradas en la Resolución Final serán de seguimiento constante por parte de Bienestar Social.

El procedimiento será urgente y confidencial, protegiendo en todo momento la intimidad y dignidad de los afectados e intervinientes y la

|  |                      |          |                   |
|--|----------------------|----------|-------------------|
|  | <b>Procedimiento</b> | Código:  | PE-HEA-SST-PC-009 |
|  |                      | Versión: | 01                |
|  |                      | Fecha:   | 02/01/2019        |
|  |                      | Página:  | <b>13 de 20</b>   |

documentación requerida para la resolución del conflicto será custodiada por la Gerencia de RRHH.

El equipo en referencia realizará un seguimiento con la finalidad de verificar la corrección de las circunstancias que han originado la situación denunciada. Supervisará la evolución del trabajador(a) afectado(a), así como el cumplimiento de las medidas disciplinarias impuestas por la Gerencia de RRHH.

## **7.2 Protección de la salud de los trabajadores**

- La Empresa adoptará las medidas correctivas que sean pertinentes a los efectos de garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores(as).
- Los (las) trabajadores(as) que hayan sufrido Acoso Laboral tendrán el apoyo de la Empresa para su total restablecimiento y se les proporcionará la ayuda necesaria para su plena incorporación a su puesto de trabajo o si así fuese aconsejado por los especialistas, a otro diferente.

## **7.3 De la cultura preventiva**

- Con el fin de asegurar que todos los (las) trabajadores(as) de la Empresa y los de las empresas contratadas para prestar un servicio determinado que comparten centro de trabajo con ella, disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad del trabajador sea respetada, se rechaza de raíz el Acoso/Acoso Laboral, en todas sus modalidades y formas, provenga de quien provenga.
- La Empresa aplicará de forma activa procedimientos que fomenten el buen clima laboral, la cultura preventiva y que contribuyan a prevenir aquellas situaciones que lo deterioren. Así mismo, se incentivará la colaboración, la cooperación y la confianza en las relaciones entre los diversos estamentos y unidades de esta organización y entre los diversos trabajadores/as de la misma.

|  |                      |          |                   |
|--|----------------------|----------|-------------------|
|  | <b>Procedimiento</b> | Código:  | PE-HEA-SST-PC-009 |
|  |                      | Versión: | 01                |
|  |                      | Fecha:   | 02/01/2019        |
|  |                      | Página:  | <b>14 de 20</b>   |

- La Empresa reconoce como una acción de prevención primordial, el fomento, en los diversos departamentos y entre los mandos de la organización, de conductas éticas que no afecten a los (las) trabajadores(as) y que sean humanizadoras. Facilitará e impulsará todas las acciones encaminadas a la prevención del Acoso Laboral, ya que redundarán en una mejora del clima laboral y de la cultura preventiva con el consiguiente incremento del rendimiento de las capacidades de los trabajadores.

#### **7.4 Formación**

- La Empresa incluirá en sus Planes de Formación aquellas acciones necesarias para prevenir este tipo de riesgos laborales-psicosociales, incentivando y facilitando la realización de las mismas a trabajadores(as), mandos intermedios y directivos. Se impartirá dicha formación en las materias de "Liderazgo", "Dirección de grupos", "Asertividad y Habilidades Sociales", "Riesgos Psicosociales", "Acoso Laboral" "Técnicas de afrontamiento del Acoso Laboral", etc.

#### **7.5 Información y difusión de protocolo**

- Con el fin de garantizar una eficaz prevención de aquellos comportamientos causantes de acoso, se procederá a la divulgación del contenido de este protocolo en todos los niveles de la organización, facilitando a todos los trabajadores(as) una copia del mismo, se elaborará y distribuirá un manual que facilitará el conocimiento de las causas de actuación cuando se den conductas de los tipos de acoso mencionados en el presente documento.
- En el proceso de formación e información de los nuevos trabajadores al inicio de la relación laboral, en materia de prevención de riesgos laborales,

|  |                      |          |                   |
|--|----------------------|----------|-------------------|
|  | <b>Procedimiento</b> | Código:  | PE-HEA-SST-PC-009 |
|  |                      | Versión: | 01                |
|  |                      | Fecha:   | 02/01/2019        |
|  |                      | Página:  | <b>15 de 20</b>   |

se incluirá un módulo para dar a conocer el presente Procedimiento a los nuevos trabajadores(as), facilitándoles copia escrita del mismo.

- o La Empresa realizará la Evaluación de riesgos psicosociales, pilar básico para la planificación preventiva, evaluando los factores de esta índole que se produzcan en el trabajo y que puedan suponer un riesgo en la salud de los trabajadores(as), en especial de las conductas que supongan Acoso Laboral.

## **8. Documentos asociados**

N.A.

## **9. Anexos**

|  |                      |          |                   |
|--|----------------------|----------|-------------------|
|  | <b>Procedimiento</b> | Código:  | PE-HEA-SST-PC-009 |
|  |                      | Versión: | 01                |
|  |                      | Fecha:   | 02/01/2019        |
|  |                      | Página:  | <b>16 de 20</b>   |

## ANEXOS

### • Anexo N° 01 Modelo de comunicación de queja por Acoso Laboral

Señor

\_\_\_\_\_

Gerente de Recursos Humanos

Denunciante: \_\_\_\_\_

Denunciado: \_\_\_\_\_

**REFERENCIA:** Solicitud de investigación por Acoso Laboral

Mi nombre es \_\_\_\_\_, identificado con DNI: \_\_\_\_\_; cuento con una antigüedad \_\_\_\_\_ dentro de la Empresa, y actualmente me desempeño en el puesto de \_\_\_\_\_.

#### HECHOS

**Primero.** Me encuentro vinculado mediante un contrato de trabajo sujeto a \_\_\_\_\_, desde el \_\_\_\_\_, en el servicio/área \_\_\_\_\_, en donde mi función es \_\_\_\_\_.

**Segundo.** El señor(a) \_\_\_\_\_, ocupa el cargo de \_\_\_\_\_, dentro de la Empresa.

**Tercero.** El día \_\_\_\_\_  
(Describir detalladamente las conductas que causan miedo, intimidación o angustia.)

#### Cuarto.

En repetidas ocasiones \_\_\_\_\_ (Conductas que se han reiterado en el tiempo) durante \_\_\_\_\_ (Especificar los momentos en que se siente intimidado o acosado).

#### Quinto.

Las conductas descritas generan en mí \_\_\_\_\_ (Temores, intranquilidad, desespero, intimidación que genera la conducta).

#### PRUEBAS

Para probar los hechos que le sirven de fundamento a la presente queja, le solicito se sirva decretar y tener como tales las siguientes:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

#### ANEXOS

Con la presente querrela me permito anexar los documentos relacionados como medios de prueba.

#### NOTIFICACIONES

Denunciante: Recibiré las notificaciones en \_\_\_\_\_. Teléfono \_\_\_\_\_

Denunciado: En la \_\_\_\_\_. Teléfono \_\_\_\_\_.

**Fecha y firma del Denunciante:**

**Nota:**



|  |                      |          |                   |
|--|----------------------|----------|-------------------|
|  | <b>Procedimiento</b> | Código:  | PE-HEA-SST-PC-009 |
|  |                      | Versión: | 01                |
|  |                      | Fecha:   | 02/01/2019        |
|  |                      | Página:  | 17 de 20          |

• **Anexo N° 2: Acta de conciliación**

A) Acuerdo parcial

**FORMATO TIPO DE ACTA DE CONCILIACIÓN CON ACUERDO PARCIAL**

En la ciudad de \_\_\_\_\_ distrito de \_\_\_\_\_ siendo las \_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, ante mi (nombre del conciliador) \_\_\_\_\_ identificado con Documento Nacional de Identidad N° \_\_\_\_\_ en mi calidad de Conciliador comunico que en el conflicto, se presentaron con el objeto que les asista en la solución de su conflicto denunciado, la parte solicitante \_\_\_\_\_, identificado con Documento Nacional de Identidad N° \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_ distrito de \_\_\_\_\_, provincia y departamento de \_\_\_\_\_ y la parte acusada \_\_\_\_\_, identificada con Documento Nacional de Identidad N° \_\_\_\_\_ con domicilio en \_\_\_\_\_, distrito del \_\_\_\_\_, provincia y departamento de \_\_\_\_\_, con el objeto de que les asista en la solución de su conflicto.

Iniciada la audiencia de Conciliación se procedió a informar a las partes sobre el procedimiento conciliatorio, su naturaleza, características, fines y ventajas. Asimismo se señaló a las partes las normas de conducta que deberán observar.

HECHOS EXPUESTOS EN LA SOLICITUD:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

(De adjuntarse la solicitud está formará parte integrante del acta.)

| DESCRIPCIÓN | DE    | LA(S) | CONTROVERSIA | CON   | ACUERDO(S): |
|-------------|-------|-------|--------------|-------|-------------|
| _____       | _____ | _____ | _____        | _____ | _____       |
| _____       | _____ | _____ | _____        | _____ | _____       |

ACUERDO CONCILIATORIO: Considerando los hechos señalados y las propuestas formuladas por las partes, se conviene en celebrar un Acuerdo en los siguientes términos:

Primero.- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Segundo.- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN DE LAS CONTROVERSIAS RESPECTO DE LAS CUALES NO SE ARRIBÓ A SOLUCIÓN ALGUNA:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

VERIFICACIÓN DE LOS ACUERDOS ADOPTADOS:

En este Acto \_\_\_\_\_ asignado por la empresa como Conciliador, , los conciliantes manifiestan su conformidad con el mismo, siendo las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, en señal de lo cual firman la presente Acta N° \_\_\_\_\_, la misma que consta de \_\_ páginas.

Nombre, firma y huella del Conciliador \_\_\_\_\_

Nombre, firma y huella del solicitante (acusador) \_\_\_\_\_

Nombre, firma y huella del solicitante (acusado) \_\_\_\_\_

Nombre, firma y huella del invitado (si existiera) \_\_\_\_\_



Procedimiento

|          |                   |
|----------|-------------------|
| Código:  | PE-HEA-SST-PC-009 |
| Versión: | 01                |
| Fecha:   | 02/01/2019        |
| Página:  | 18 de 20          |

B) Acuerdo Total

**FORMATO TIPO DE ACTA DE CONCILIACIÓN CON ACUERDO TOTAL (PERSONAS NATURALES)**

En la ciudad de \_\_\_\_\_ distrito de \_\_\_\_\_ siendo las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, ante mi (nombre del conciliador) \_\_\_\_\_ identificado con Documento Nacional de Identidad N° \_\_\_\_\_ en mi calidad de Conciliador, comunico que en el conflicto denunciado se presentaron con el objeto que les asista en la solución de su conflicto, la parte solicitante \_\_\_\_\_, identificado con Documento Nacional de Identidad N° \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_ distrito de \_\_\_\_\_, provincia y departamento de \_\_\_\_\_ y la parte acusada \_\_\_\_\_, identificada con Documento Nacional de Identidad N° \_\_\_\_\_ con domicilio en \_\_\_\_\_, distrito del \_\_\_\_\_, provincia y departamento de \_\_\_\_\_, con el objeto de que les asista en la solución de su conflicto.

Iniciada la audiencia de Conciliación se procedió a informar a las partes sobre el procedimiento conciliatorio, su naturaleza, características fines y ventajas. Asimismo se señaló a las partes las normas de conducta que deberán observar.

HECHOS EXPUESTOS EN LA SOLICITUD:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(De adjuntarse la solicitud está formará parte integrante del acta.)

DESCRIPCIÓN DE LA(S) CONTROVERSIA(S):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ACUERDO CONCILIATORIO TOTAL: Considerando los hechos señalados y las propuestas formuladas por las partes, se conviene en celebrar un Acuerdo<sup>1</sup> en los siguientes términos:

Primero.- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Segundo.- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

VERIFICACIÓN DE LOS ACUERDOS ADOPTADOS:

En este Acto, Yo \_\_\_\_\_, asignado por la empresa como Conciliador y los conciliantes manifiestan su conformidad con el mismo, siendo las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, en señal de lo cual firman la presente Acta N° \_\_\_\_\_, la misma que consta de \_\_\_\_\_ páginas.

Nombre, firma y huella del Conciliador \_\_\_\_\_

Nombre, firma y huella del solicitante (acusador) \_\_\_\_\_

Nombre, firma y huella del solicitante (acusado) \_\_\_\_\_

Nombre, firma y huella del invitado (si existiera) \_\_\_\_\_

|  |                      |          |                   |
|--|----------------------|----------|-------------------|
|  | <b>Procedimiento</b> | Código:  | PE-HEA-SST-PC-009 |
|  |                      | Versión: | 01                |
|  |                      | Fecha:   | 02/01/2019        |
|  |                      | Página:  | 19 de 20          |

C) Sin acuerdo

**FORMATO TIPO DE ACTA DE CONCILIACIÓN SIN ACUERDO**

En la ciudad de \_\_\_\_\_ distrito de \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, ante mi \_\_\_\_\_, identificado con Documento Nacional de Identidad N° \_\_\_\_\_, en mi calidad de Conciliador, se presentaron a la Audiencia de conciliación el (la) señor(a) \_\_\_\_\_, identificado con Documento Nacional de Identidad N° \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_ distrito de \_\_\_\_\_ provincia y departamento de \_\_\_\_\_ y el (la) señor(a) \_\_\_\_\_, quien fue invitada a conciliar mediante comunicación que se dejó en el domicilio señalado por la solicitante ubicado en \_\_\_\_\_, distrito del \_\_\_\_\_, provincia y departamento de \_\_\_\_\_ con el objeto de que les asista en la solución de su conflicto. Iniciada la audiencia de Conciliación se procedió a informar a las partes sobre el procedimiento conciliatorio, su naturaleza, características, fines y ventajas. Asimismo se señaló a las partes las normas de conducta que deberán observar.

HECHOS EXPUESTOS EN LA SOLICITUD:

---



---



---

(De adjuntarse la solicitud está formará parte integrante del acta.)

DESCRIPCIÓN DE CONTROVERSIAS:

---



---



---

ACUERDO CONCILIATORIO: Considerando los hechos señalados y las propuestas formuladas por las partes, se deja constancia que las partes no llegaron a ningún acuerdo conciliatorio:

En este Acto, Yo \_\_\_\_\_, asignado por la empresa como Conciliador, y los conciliantes manifiestan su conformidad con el mismo, siendo las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, en señal de lo cual firman la presente Acta N° \_\_\_\_\_, la misma que consta de \_\_\_ páginas.

Nombre, firma y huella del Conciliador \_\_\_\_\_

Nombre, firma y huella del solicitante (acusador) \_\_\_\_\_

Nombre, firma y huella del solicitante (acusado) \_\_\_\_\_

Nombre, firma y huella del invitado (si existiera) \_\_\_\_\_

• Anexo N° 3: Flujograma de actuación

