

**Política de la OPS**  
**en materia de Prevención**  
**y Resolución del**  
**ACOSO**  
**en el lugar de Trabajo**

1<sup>er</sup> ed. Mayo 2004



**Organización  
Panamericana  
de la Salud**



*Oficina Regional de la*  
**Organización Mundial de la Salud**

# Índice

<b>I.</b>	<b>Declaración de política</b>	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b>Objetivo de la política</b>	<b>1</b>
<b>III.</b>	<b>Aplicabilidad</b>	<b>2</b>
<b>IV.</b>	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>2</b>
<b>V.</b>	<b>Definiciones</b>	<b>2</b>
<b>VI.</b>	<b>Derechos, responsabilidades y obligaciones</b>	<b>5</b>
<b>VII.</b>	<b>Proceso de la queja</b>	<b>8</b>
<b>VIII.</b>	<b>Grupo de examen de reclamaciones</b>	<b>15</b>
<b>IX.</b>	<b>Anuncio de la política y adiestramiento</b>	<b>17</b>
<b>X.</b>	<b>Monitoreo y modificación de la política</b>	<b>17</b>
<b>XI.</b>	<b>Referencias</b>	<b>17</b>
<b>XII.</b>	<b>Preguntas</b>	<b>18</b>
	<b>Apéndice</b>	
	<b>Guía para identificar los actos de acoso</b>	<b>19</b>

## **I. Declaración de política**

Como organismo internacional de salud pública dedicado a mejorar la salud y los niveles de vida de las personas de las Américas, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) tiene el compromiso de proporcionar un lugar de trabajo donde todas sus empleados sean tratados con dignidad y respeto y puedan cumplir con sus deberes en un entorno exento de todo tipo de acoso.

Dado que el acoso afecta al lugar de trabajo y al bienestar y desempeño de las personas, no se le tolerará en la OPS. Todas las personas que trabajan para la OPS deben tener la posibilidad de cumplir con sus responsabilidades en un ambiente donde prevalezcan las relaciones de trabajo cordiales, el respeto mutuo y la confianza.

## **II. Objetivo de la política**

El objetivo de esta política es fomentar el respeto en el lugar de trabajo mediante la prevención y la resolución inmediata del acoso. Esto se pretende lograr mediante una mayor conciencia en el personal, la resolución temprana de los problemas y los procesos de queja informal y formal. La aplicación de esta política ayudará a crear y mantener un ambiente de trabajo positivo y productivo en el cual los individuos sean tratados con dignidad y respeto. Además de impulsar el bienestar de todas las personas en el lugar de trabajo, fortalecerá los valores de integridad y confianza que constituyen la base de una organización sólida.

Esta política está encaminada a fomentar:

- un ambiente de trabajo en donde no ocurra el acoso y en donde todo el personal, independientemente de su rango, evite conductas susceptibles de crear una atmósfera de hostilidad o intimidación;
- el apoyo a las personas sujetas al acoso, y
- el debido proceso para las partes involucradas.

La solución al problema del acoso puede ser difícil y compleja. Lo que una persona considera una conducta aceptable puede ser percibido como acoso por otra, sobre todo, en ambientes multiculturales. Una queja de acoso es un asunto grave que será tratado como tal. Los problemas de acoso deben

abordarse con sensibilidad, prontitud y discreción; asimismo, la comunicación abierta y la intervención temprana son fundamentales para prevenir y resolver el acoso.

### III. Aplicabilidad

Esta política se aplica a cualquier persona que trabaje para la OPS, independientemente del tipo o la duración de su nombramiento y de si es un ex funcionario o un empleado que alega que su separación del empleo fue debida al acoso, siempre y cuando se respeten los plazos procesales estipulados en el artículo 1230.7 del Reglamento del Personal. No se aplica a los proveedores de productos o servicios, ni en los casos en que no exista una relación entre el empleador y el empleado.

La política tampoco se aplica a las quejas del público. La responsabilidad del seguimiento de tales quejas corresponde al personal pertinente de la Sede o de las Oficinas de País.

### IV. Fecha de vigencia

La fecha de vigencia de esta política es el 1 de mayo de 2004.

### V. Definiciones

Los términos que se definen a continuación se emplean en esta política:

**Demandante:** persona que presenta una queja formal al Presidente del Grupo de examen de reclamaciones.

**Director:** la Directora de la Organización Panamericana de la Salud.

**Grupo examinador de reclamaciones:** grupo de miembros del Grupo de examen de reclamaciones que está integrado por un presidente, dos miembros nombrados por la Directora y dos miembros nombrados por el personal, y al que se convoca para oír una queja de acoso.

**Queja formal:** imputación formal de acoso que se presenta por escrito al Presidente del Grupo de Examen de Reclamaciones.

**Grupo de examen de reclamaciones:** órgano consultivo establecido para analizar las quejas de acoso formal; está integrado por un presidente, tres

presidentes suplentes, 12 miembros nombrados por la Directora y 12 miembros nombrados por el personal.

**Acoso:** toda conducta indecorosa que un individuo o grupo de individuos manifiesta en el lugar de trabajo hacia una o varias personas para quienes resulta ofensiva, ya sea que estuvieran conscientes de la ofensa o el daño que ocasionaría, o bien, que debieran haberlo estado. Esta conducta puede manifestarse de muchas formas, por ejemplo, como acoso sexual, y suele ser persistente y malintencionada. El acoso comprende todo acto reprobable que reviste gravedad y se repite, así como toda observación o actitud que pretende rebajar, denigrar, humillar o avergonzar a una determinada persona. También abarca cualquier tipo de intimidación o amenaza, y puede abarcar un comportamiento, observación o disposición que aluda a la raza, a la religión, al color, al credo, al origen nacional o étnico, a los atributos físicos, a la edad, al sexo o a la orientación sexual de una persona; puede manifestarse entre personas de cualquier rango.

La definición de acoso engloba tanto la intención como el efecto, por consiguiente, si una persona o grupo de personas realiza una determinada acción y esta es percibida, dentro de lo razonable, como ofensiva por otra persona, es probable que dicha acción constituya un acto de acoso, ya sea deliberado o no.

Las acciones razonables de los supervisores que estén encaminadas a fomentar grados satisfactorios de desempeño no constituyen acoso. Se considera que una acción es razonable si está en conformidad con las Normas de Conducta en la Administración Pública Internacional, el Estatuto del Personal y el Reglamento de la OPS, así como las normas de conducta de aceptación general.

Además, por lo general, el ejercicio legítimo y correcto de la autoridad supervisora o la responsabilidad no constituye acoso. Los supervisores tienen que tomar decisiones del servicio periódicamente, por ejemplo, hacer nuevas asignaciones de personal y asignar el trabajo. Desde luego, estas decisiones no constituyen en sí mismas actos de acoso, sin embargo, cuando las responsabilidades asignadas son deliberadamente poco realistas o inapropiadas y están dirigidas a minar la autoestima y la confianza de una persona, tales acciones pueden constituir acoso.

Aunque no es exhaustivo, el apéndice de esta política proporciona algunos ejemplos de lo que puede o no constituir acoso.

**Queja informal:** comunicación oral o escrita que la persona ofendida dirige a la persona ofensora con el fin de indicarle el comportamiento ofensivo y abordarlo. La persona ofendida puede dar aviso directamente a la persona ofensora, a un supervisor, al mediador, al Área de Gestión de Recursos Humanos o a la Asociación de Personal.

**Mediación:** proceso voluntario mediante el cual se intenta resolver un conflicto y en el que una persona neutral ayuda a las partes en disputa a llegar a una solución aceptable para ambas.

**Mediador:** persona neutral seleccionada por la Organización que ayuda a las partes en conflicto a encontrar una solución aceptable para ambas mediante el proceso de la queja informal.

**Organización:** la Organización Panamericana de la Salud.

**Persona:** individuo que trabaja para la OPS en un lugar de trabajo de la OPS, independientemente del tipo y de la duración del nombramiento.

**Demandado:** presunta persona que ha cometido el acoso.

**Acoso sexual:** forma de acoso que comprende cualquier insinuación sexual importuna, solicitud de favores sexuales u otra conducta verbal o física de naturaleza sexual, la cual interfiere con el trabajo, condiciona el empleo o crea un ambiente laboral intimidatorio, hostil u ofensivo. Cuando el acoso es cometido por una persona que está en condiciones de influir en la carrera o en las condiciones laborales de la víctima, el acoso sexual es más ofensivo; en esta situación también constituye un abuso de poder.

La mayoría de los casos de acoso sexual entran en una de las siguientes categorías:

- Ambiente de trabajo hostil. Las conductas de naturaleza sexual, verbales o de otro tipo, generan un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo que interfiere con las labores.
- Retribución. Este tipo de acoso ocurre cuando una persona acepta o rechaza las insinuaciones sexuales, solicitudes de favores sexuales u otra conducta verbal o física de naturaleza sexual, y otra persona se basa en esa aceptación o rechazo para tomar una decisión en cuanto al empleo o para condicionar la continuidad del empleo.

**Funcionario:** persona que ha sido nombrada para un puesto en la OPS en conformidad con el artículo 420 del Reglamento del Personal.

**Lugar de trabajo:** se refiere a todo lugar en donde las personas sujetas a esta política realizan su trabajo para la Organización o se reúnen por instrucciones o invitación de la Organización.

## **VI. Derechos, responsabilidades y obligaciones**

A continuación se enumeran los derechos generales, las responsabilidades y las obligaciones de todos los funcionarios, empleados, gerentes y supervisores de la OPS, así como de la Organización misma:

### **A. Funcionarios y empleados de la OPS**

1. Todas las personas, independientemente de su grado o situación, deben comportarse de manera cortés y respetuosa con los demás.
2. Todas las personas deben fomentar un entorno de trabajo armonioso y de camaradería, así como abstenerse de realizar cualquier acción o conducta susceptible de ser interpretada como acoso.
3. Se exhorta a las personas a que prevengan y resuelvan los conflictos que se suscitan en el lugar de trabajo desde el principio y mediante el diálogo y la comunicación abierta.
4. Se exhorta a las personas que consideren que han sido objeto de un trato indebido u ofensivo a que comuniquen su reprobación a la parte ofensora cuanto antes, ya sea directamente o a través de un supervisor o gerente.
5. Todas las personas pueden contar con una acción inmediata si notifican un incidente de acoso a su supervisor o gerente o, de ser necesario, a otro supervisor o gerente adecuado, al Área de Gestión de Recursos Humanos, al mediador o a la Asociación de Personal.
6. Cualquier persona puede, si actúa de buena fe, presentar una queja de acoso sin temor a enfrentarse a situaciones incómodas o a sufrir represalias.

7. Se exhorta a todas las personas a que comiencen el proceso de queja informal antes de seguir adelante con el proceso de queja formal.
8. Todas las personas involucradas en el proceso de queja, ya sea informal o formal, deben limitarse a discutir y difundir, de manera verbal o escrita, la información sobre la queja entre las personas que tienen una necesidad legítima de conocerla.

## **B. Gerentes y supervisores**

1. Las personas con responsabilidades de gestión o supervisión (los supervisores) tienen la obligación particular de defender esta política y hacer todo lo posible para prevenir y detener el acoso sin perder la objetividad ni la neutralidad.
2. Se espera que los supervisores den el ejemplo al tratar con respeto al personal a su cargo y a las otras personas que trabajan para la Organización.
3. Se espera que los supervisores conozcan esta política y que expliquen al personal a su cargo, según sea necesario, las medidas y los procedimientos para tratar una queja de acoso.
4. Se espera que los supervisores intervengan de inmediato cuando se les informe de una conducta indecorosa u ofensiva y que comprometan a las partes en la resolución del problema.
5. Se espera que los supervisores se sirvan del proceso de evaluación anual, según sea necesario, para dejar constancia de los comportamientos susceptibles de fomentar un ambiente de hostilidad o intimidación, y recomendar un adiestramiento determinado u otros medios para modificar tales comportamientos.
6. Cuando los supervisores reciben una queja, se espera que aborden las necesidades de las partes y de la unidad de trabajo, y que adopten las medidas necesarias para crear o recobrar una relación de trabajo armoniosa.
7. Los supervisores tienen la obligación de manejar de manera confidencial todas las quejas de acoso y de velar por que se actúe en consecuencia.

8. En virtud de sus puestos, a los supervisores se les exige que participen en las actividades de adiestramiento para la prevención y resolución del acoso que son patrocinadas por la OPS, así como en la resolución de los conflictos.
9. Los supervisores también deben velar, en el mayor grado posible, por que el personal a su cargo disponga de posibilidades para aprender sobre la prevención y la resolución del acoso en el lugar de trabajo, así como sobre la resolución de los conflictos.

### **C. La Organización**

Por su parte, la Organización hará lo siguiente:

1. Informará a todas las personas sobre la existencia de esta política tan pronto como se les conceda un contrato laboral con la OPS, y les dará una copia.
2. Instruirá al personal nuevo sobre esta política durante las sesiones de orientación y brindará a todas las personas posibilidades de capacitación continua en materia de prevención y resolución del acoso en el lugar de trabajo.
3. Manejará confidencialmente todas las imputaciones de acoso.
4. Tomará las medidas oportunas para investigar y resolver los incidentes de acoso en el lugar de trabajo.
5. Adoptará las medidas, cuando sea necesario, para salvaguardar la integridad física del demandante y del demandado en el lugar de trabajo durante el proceso de la queja.
6. Tomará medidas administrativas o disciplinarias, desde una reprimenda oral hasta la destitución por faltas graves, contra:
  - a) la persona demandada en los casos en que la queja de acoso haya sido confirmada por el Grupo de examen de reclamaciones;
  - b) toda persona que el Grupo de examen de reclamaciones haya determinado que se ha interpuesto en la resolución de una queja;

- c) toda persona que presente una queja de que la determinación tomada por el Grupo de examen de reclamaciones fue frívola o de mala fe, y
- d) un supervisor que esté enterado de un caso de acoso y no logre tomar las medidas adecuadas para tratarlo.

## VII. Proceso de la queja

Toda persona que considere que ha sido víctima de acoso puede seguir los procesos de queja informal o formal descritos en esta sección.

### A. Proceso de queja informal:

#### 1. Consideraciones generales:

- a) El objetivo del proceso de queja informal es resolver un conflicto de manera oportuna, justa y respetuosa sin tener que recurrir al proceso de queja formal. Se deben hacer todos los esfuerzos para resolver el problema lo antes posible, mediante una comunicación abierta y de manera conjunta.
- b) El uso de mecanismos para la resolución de conflictos, como el entrenamiento, la orientación y la facilitación pueden, en muchos casos, resolver el problema e impedir que la situación alcance proporciones en que la presentación de una queja formal se vuelve necesaria.
- c) A pesar de que esta política promueve la resolución temprana de los conflictos en los lugares de trabajo mediante el proceso de queja informal, no es necesario que una persona siga el proceso de queja informal antes de optar por el proceso de queja formal.

#### 2. Queja informal

Si una persona considera que ha sido víctima de acoso, se deberán tomar las siguientes medidas como parte del proceso de queja informal:

- a) A la persona que se siente ofendida o incómoda por los actos de otra persona se le aconsejará que se lo dé a conocer cuanto antes, con el ánimo de evitar que la situación empeore y, de ser posible, resolver el problema.

- b) Si el problema no se resuelve o si la persona ofendida no quiere hablar directamente con la otra persona, deberá reunirse con su supervisor o con otro gerente, o bien, buscar el asesoramiento del mediador, del Área de Gestión de Recursos Humanos o de la Asociación de Personal, en un intento por encontrar una solución oportuna, justa y equitativa.
- c) El mediador y la Organización prestarán asistencia para resolver el conflicto entre las partes a la brevedad posible y, si es necesario, lo harán con la ayuda del Área de Gestión de Recursos Humanos, de la Asociación de Personal o del Programa de Asistencia de Empleados.
- d) El mediador y la Organización, en los casos en que sea conveniente, alentarán a las partes a participar en el proceso de resolución del problema antes de que la persona ofendida presente una queja formal.

### **3. Deberes y responsabilidades del mediador**

- a) El mediador debe permanecer imparcial en todos los procesos de queja y abstenerse de participar si hay conflicto de intereses.
- b) El mediador debe participar en cursos de capacitación a fin de mejorar su habilidad para resolver conflictos.
- c) El mediador debe mantener la confidencialidad de las quejas.
- d) El mediador debe procurar que los partícipes del proceso de queja informal dispongan de apoyo y asesoramiento adecuados.
- e) Si se considera necesario, el mediador puede hacer una recomendación al Gerente de Recursos Humanos para separar a las partes por jerarquía, espacio físico o ambos, mientras dure el proceso de queja informal.

## **B. Proceso de queja formal**

### **1. Consideraciones generales:**

- a) A pesar de que se fomenta el proceso de queja informal, una persona puede decidir presentar una queja formal sin poner en práctica ninguno de los métodos informales de resolución de conflictos descritos anteriormente.

- b) El proceso de queja formal, que de ser necesario puede comprender una investigación, se llevará a cabo sin demora injustificable, normalmente en un plazo menor o igual a seis meses.

## 2. Procedimientos de queja formal

El proceso de queja formal consiste en siete pasos:

### ***Paso 1: cómo elaborar y presentar una queja***

El primer paso del proceso formal consiste en que el demandante presenta una queja por escrito al Presidente del Grupo de examen de reclamaciones en un plazo de 90 días naturales a partir de la fecha del supuesto acoso. La información que se proporcione en la queja debe ser lo más precisa y concisa que se pueda. La queja debe contener los siguientes datos:

- a) nombre del demandante
- b) nombre del demandado
- c) naturaleza de las imputaciones
- d) relación entre el demandado y el demandante (por ejemplo, supervisor, colega)
- e) la(s) fecha(s) del presunto acoso y una descripción del acto(s) o conducta(s) específicos(as) que motivaron la imputación de acoso
- f) según corresponda, los nombres de los testigos del acto(s) o conducta(s).

### ***Paso 2: la investigación y el acuse de recibo de la queja***

- a) Si el demandante ha cumplido con el plazo y los requisitos descritos en el paso 1, el Presidente le enviará un acuse de recibo de la queja, con copia para el demandado, en un plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha en que la queja fue presentada al Grupo de examen de reclamaciones.
- b) Al recibir una queja, la persona demandada tiene 60 días naturales para responder a ella por escrito, y debe presentar su respuesta al Grupo de examen de reclamaciones dentro del plazo especificado, a menos que el Presidente prolongue la fecha de entrega con base en una justificación convincente que

el demandado presente por escrito al Grupo de examen de reclamaciones.

- c) Si la queja no reúne los requisitos descritos en el paso 1, el Presidente informará por escrito al demandante que la queja no puede ser aceptada. Si los errores que la queja contiene no pueden ser rectificadas, el Presidente puede sugerir otros medios para resolver el problema que se hizo del conocimiento del Grupo de examen de reclamaciones.

***Paso 3: el examen de la queja***

- a) Al recibir la respuesta por escrito del demandado a una queja, el Presidente convocará a un Grupo examinador de reclamaciones para que analice la queja y la respuesta. Si con base en las pruebas disponibles el Grupo examinador de reclamaciones está satisfecho porque dispone de todos los hechos necesarios y tanto el demandante como el demandado han tenido una oportunidad razonable para ser escuchados, puede decidir no emprender una investigación y proceder directamente a comunicar su recomendación, como se explica en el paso 6.
- b) Si el Grupo examinador de reclamaciones decide que el caso amerita una investigación para obtener mayor información o esclarecer algo, notificará a todas las partes que se comenzará una investigación.
- c) Antes de que se realice una investigación, el Grupo examinador de reclamaciones debe brindar al demandante y al demandado una oportunidad para resolver el conflicto a través de la mediación. Si alguna de las partes no acepta, el Grupo examinador de reclamaciones puede solicitar una investigación de conformidad con lo estipulado en el paso 5 más abajo.

***Paso 4: la mediación***

Si tanto la parte demandante como la parte demandada aceptan la mediación, el Grupo examinador de reclamaciones:

- a) podrá solicitar servicios de mediación profesional fuera de la Organización o a cualquier individuo que ambas partes acepten.

En el caso de la mediación externa, no es necesario que las partes aprueben al mediador.

- b) no podrá comenzar una investigación hasta que el mediador le notifique que la mediación ha sido infructuosa.

***Paso 5: la investigación***

- a) El Grupo examinador de reclamaciones derivará a la Oficina de Ética todas las investigaciones que considere necesarias en virtud del párrafo c del paso 3 más arriba.
- b) Las investigaciones se llevarán a cabo de conformidad con el [Protocolo de investigación: Guía para realizar investigaciones en el lugar de trabajo en la OPS](#).
- c) Una vez concluida la investigación, la Oficina de Ética entregará al Grupo examinador de reclamaciones un informe por escrito en el que se indiquen sus hallazgos y conclusiones.

***Paso 6: la recomendación***

El Grupo examinador de reclamaciones analizará todos los hechos y pruebas que se relacionen con la queja del acoso y el informe del investigador, si lo hubiera; además, redactará su propio informe, el cual contendrá sus resultados, conclusiones y recomendaciones y será presentado al Gerente de Recursos Humanos o, en caso de conflicto de intereses, al Director de Administración, como sigue:

- a) Si los hechos y las pruebas no respaldan la queja de acoso, el informe final deberá contener una resolución que indique que la queja es improcedente, y una recomendación para que se cierre el caso. Además, el Grupo examinador de reclamaciones puede canalizar al demandante por otra vía o sugerirle otros medios para solucionar el conflicto.
- b) Si los hechos y las pruebas indican que el acoso ha ocurrido, el informe final deberá contener una resolución que indique que la queja procede, y recomendaciones pertinentes para el demandante y el demandado, considerando las circunstancias y la gravedad del caso. Si, por ejemplo, las pruebas indican claramente que el acoso ha sido grave y que la gravedad de las faltas justifica la separación del servicio, esta recomendación debe agregarse al informe.

- c) Si el Grupo examinador de reclamaciones no puede llegar a una decisión unánime respecto a si los hechos y las pruebas indican que el acoso ha ocurrido, el informe final debe contener tanto los puntos de vista mayoritarios como los minoritarios. Si alguno de los miembros de un Grupo examinador lo solicita, se adjuntará al informe un anexo que contenga sus puntos de vista y las razones. Si los hechos y las pruebas demuestran que en su queja formal el demandante hizo declaraciones falsas de manera deliberada, en el informe final se debe recomendar que se tomen las medidas disciplinarias pertinentes contra el demandante; estas medidas solo deben recomendarse en los casos en que haya pruebas contundentes de que el demandante no consideraba que el acoso realmente hubiera ocurrido o cuando la queja se presentó con propósitos frívolos o con segundas intenciones.

***Paso 7: la decisión***

- a) Al recibir el informe final del Grupo examinador de reclamaciones, el Gerente de Recursos Humanos o, en caso de un conflicto de intereses, el Director de la Administración, analizará los resultados y las recomendaciones del Grupo para adoptar una decisión con respecto a la acción administrativa o disciplinaria que debe tomarse, si así lo requiere el caso.
- b) La decisión se comunicará por escrito a ambas partes en un plazo de 60 días naturales a partir de la recepción del informe del Grupo examinador de reclamaciones, y estará acompañada de una copia del informe final de este Grupo.
- c) En los casos en que el demandante o el demandado sea un funcionario, la parte interesada puede apelar de la decisión ante las Juntas de Apelación de la OPS, en conformidad con la sección 12 (apelaciones) del Reglamento del Personal.

**C. Deberes y responsabilidades de los demandantes, los demandados y los testigos**

1. Los demandantes, los demandados y los testigos deben:
  - a) proporcionar información y documentación a petición del Grupo de examen de reclamaciones o el investigador asignado;

- b) cooperar en el proceso de queja formal en caso de que se les exhorte para hacerlo, y
  - c) limitarse a hablar de la queja con quienes tienen una necesidad legítima de estar informados.
2. Los demandantes, los demandados y los testigos tendrán oportunidad de revisar sus declaraciones, tomadas por el Grupo de examen de reclamaciones o por el investigador, para corroborar si son correctas antes de que este Grupo proceda a redactar su informe final.
  3. En las reuniones y entrevistas relacionadas con la resolución de la queja formal, los demandantes y los demandados pueden hacerse acompañar de alguna persona ajena al proceso y elegida por ellos.
  4. Cuando se determina que una queja es improcedente, pero ha sido presentada de buena fe, los partícipes del proceso de queja formal deben proteger las reputaciones del demandante, el demandado y los testigos.

#### **D. Relación entre el Grupo de examen de reclamaciones y la Junta de Apelación de la OPS**

1. Para evitar la repetición innecesaria de una resolución, un funcionario que desee presentar una apelación con imputación de acoso contra una acción administrativa o decisión que afecta a su nombramiento, deberá hacerlo ante la Junta de Apelación de la OPS (BOA), en conformidad con regla del personal 1230.1. El Grupo de examen de reclamaciones no aceptará una queja formal de acoso directamente de un funcionario cuando dicha queja sea uno de los fundamentos para apelar de una acción administrativa o de la decisión.
2. Toda apelación que contenga una o varias imputaciones de acoso y sea presentada ante la BOA será remitida al Grupo de examen de reclamaciones solo para la resolución de la queja de acoso. La BOA suspenderá el estudio de la apelación mientras no reciba el informe del Grupo de examen de reclamaciones sobre la queja de acoso, el cual tendrá en cuenta para hacer sus recomendaciones finales al Director.

## **VIII. Grupo de examen de reclamaciones**

### **A. Creación y composición**

1. En la sede de la OPS, en Washington, D.C., se constituirá un Grupo de examen de reclamaciones cuyo objetivo será analizar y formular las recomendaciones sobre las quejas formales de acoso; estará integrado por los siguientes miembros, cada uno con un voto igualitario:
  - a) un presidente y tres presidentes suplentes nombrados por el Director después de consultar con la Asociación de Personal
  - b) 12 miembros nombrados por el Director
  - c) 12 miembros nombrados por la Asociación de Personal
2. El Director nombrará un secretario exento de votar y un secretario suplente para el Grupo de examen de reclamaciones.
3. Los miembros del Grupo de examen de reclamaciones serán nombrados por períodos de dos años. Sin embargo, al principio la mitad de los miembros de cada grupo enumerado anteriormente (inciso A.1) serán nombrados por períodos de tres años a fin de lograr la continuidad en el funcionamiento del Grupo de examen de reclamaciones. Al término de los mandatos de los miembros nombrados por tres años, sus sucesores serán nombrados por períodos de dos años. Los presidentes y los miembros pueden ser nombrados de nuevo para períodos adicionales.
4. Al recibir una queja formal de acoso, el Presidente convoca a un Grupo examinador de reclamaciones integrado por cinco miembros —el Presidente o el suplente, dos miembros del grupo nombrados por el Director y dos miembros del grupo nombrados por el personal— para que examinen la queja. El trabajo de cada Grupo examinador de reclamaciones es supervisado y coordinado por un presidente, con la asistencia del secretario.
5. El Presidente eximirá a cualquier miembro del grupo de considerar una determinada queja en caso de un conflicto de intereses, real o percibido, o a petición del miembro. En una situación de esta índole, el Presidente elegirá a otro miembro del Grupo de Examen de Reclamaciones del mismo grupo para sustituir al miembro excusado.

**B. Deberes y responsabilidades de los miembros del Grupo de examen de reclamaciones:**

1. Los miembros del Grupo de examen de reclamaciones deben ser imparciales en los procesos de queja en que participen y deben recusarse si tienen un conflicto de intereses.
2. Se alienta a los miembros del Grupo de examen de reclamaciones a participar en los cursos de capacitación para que mejoren sus aptitudes para resolver conflictos.
3. Se espera que los miembros del Grupo de examen de reclamaciones cumplan con los pasos previstos para el proceso de queja formal. Si es necesario, el Grupo de examen de reclamaciones puede establecer reglas que le ayuden a proseguir los pasos.
4. Los miembros del Grupo de examen de reclamaciones deben mantener la confidencialidad de las quejas.
5. El Grupo de examen de reclamaciones deberá velar por que ambas partes, la demandante y la demandada, cuenten con el apoyo y el asesoramiento adecuados durante el proceso de queja formal.
6. Si se considera necesario, el Grupo de examen de reclamaciones puede hacer una recomendación al Gerente de Recursos Humanos para que se separe al demandante y al demandado, ya sea con base en la jerarquía, la ubicación o ambas, durante el proceso de la queja formal.
7. El Presidente rendirá cuentas anualmente al Director con respecto a lo siguiente:
  - a) el número de casos de acoso formal presentados ante el Grupo de Examen de Reclamaciones
  - b) el tiempo transcurrido entre la presentación de las quejas y la expedición de los informes
  - c) un resumen general de los hallazgos del Grupo de examen de reclamaciones
  - d) recomendaciones generales
  - e) tendencias observadas por el Grupo

## **IX. Anuncio de la política y adiestramiento**

- A. El Área de Gestión de Recursos Humanos proporcionará copias de *La política de la OPS en materia de prevención y resolución del acoso en el lugar de trabajo* a todas las personas que estén sujetas a la política. La política también estará disponible en la Intranet de la OPS.
- B. El Área de Gestión de Recursos Humanos brindará a todas las personas sujetas a esta política posibilidades de adiestramiento en la prevención y resolución del acoso en el lugar de trabajo.
- C. El Área de Gestión de Recursos Humanos y la Asociación de Personal vigilarán que los nombres del mediador y de los miembros del Grupo de examen de reclamaciones, así como los datos para comunicarse con ellos, estén disponibles en la Intranet de la OPS

## **X. Monitoreo y modificación de la política**

- A. El Gerente de Recursos Humanos, la Asociación de Personal, el Comité Consultivo Mixto, el Programa de Asistencia de Empleados y el Presidente del Grupo de examen de reclamaciones trabajarán en conjunto para vigilar si se logran las metas y los objetivos de esta política.
- B. Cualquier modificación de importancia que se quiera hacer a esta política deberá discutirse con la Asociación de Personal y someterse a la consideración del Comité Consultivo Mixto. El Director dará la aprobación final de cualquier cambio sustancial que se haga a la política o a los procedimientos que se describen en ella.

## **XI. Referencias**

- Normas de conducta de la administración pública internacional
- Atribuciones del mediador
- Estatuto y Reglamento del Personal de la OPS

## **XII. Preguntas**

Las preguntas relacionadas con esta política deben ser remitidas al Gerente de Recursos Humanos.

# Apéndice

## Guía para identificar los actos de acoso

Las siguientes preguntas pueden ayudarle a determinar si una conducta específica (v.g., un acto, observación o muestra) es un acto de acoso:

- ¿La conducta es importuna u ofensiva?
- ¿Una persona consecuente calificaría la conducta como importuna u ofensiva?
- ¿La conducta denigró, rebajó o causó humillación o vergüenza a la persona a quien estaba dirigida?
- ¿Se trata de una serie de incidentes ocurridos a lo largo de un período de tiempo?

Si usted respondió afirmativamente a alguna de las preguntas anteriores, también es importante que considere la gravedad de la conducta y la falta de decoro, así como las circunstancias y el contexto en que se manifestó, antes de llegar a la conclusión de que constituye un acto de acoso.

El siguiente cuadro contiene situaciones y ejemplos que aclaran todavía más lo que por lo general se quiere expresar con la palabra *acoso*.

<b>Conducta que generalmente constituye un acto de acoso</b>	<b>Conducta que puede constituir acoso</b>	<b>Conducta que generalmente no constituye un acto de acoso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ Hacer comentarios graves, groseros, denigrantes, insultantes u ofensivos acerca de las características físicas, la enfermedad o el aspecto de una persona.</li> <li>▼ Exponer fotos o carteles con alusiones sexistas, racistas o con otro tipo de contenido ofensivo; enviar mensajes por correo electrónico que se refieran a la raza, etnia, origen, color, religión, edad, sexo, orientación sexual, estado civil, estado familiar o discapacidad de una o varias personas.</li> <li>▼ Asignar reiteradamente a una persona trabajos sin sentido o desagradables que no forman parte de sus responsabilidades normales.</li> <li>▼ Amenazar, intimidar (v.g., a gritos, golpeando el mobiliario, azotando las puertas, arrojando objetos) o tomar represalias contra una persona, incluidas aquellas personas que han expresado su preocupación al percibir comportamientos o acciones poco éticas o ilegales en el lugar de trabajo.</li> <li>▼ Hacer invitaciones importunas, con alusiones sexuales o coqueteo.</li> <li>▼ Hacer insinuaciones sexuales importunas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ Criticar públicamente a una persona.</li> <li>▼ Excluir a una persona de las actividades o tareas del grupo.</li> <li>▼ Retener las asignaciones de trabajos.</li> <li>▼ Hacer afirmaciones que perjudiquen la reputación profesional o personal de alguien.</li> <li>▼ Hacer comentarios con insinuaciones sexuales.</li> <li>▼ Tocar a una persona o entablar contacto físico con ella por algún medio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ Asignar un trabajo.</li> <li>▼ Velar por que se sigan las políticas de la Organización en cuanto a ausencias del trabajo.</li> <li>▼ Pedir a una persona que realice su trabajo.</li> <li>▼ Tomar medidas disciplinarias.</li> <li>▼ Llevar a cabo un acto aislado, como hacer un comentario inapropiado o comportarse de manera brusca.</li> <li>▼ No considerar a una persona para un determinado trabajo porque no satisface los requisitos ocupacionales específicos que exige la realización de ese trabajo.</li> <li>▼ Tomar medidas contra una persona que es descuidada en su trabajo, por ejemplo, en el manejo de documentos confidenciales.</li> <li>▼ Entablar una relación que es aceptada por los participantes en ella.</li> <li>▼ Tener un gesto amistoso con un colega, por ejemplo, una palmada en la espalda.</li> </ul>