

MANUAL PARA
MANEJO DE
DENUNCIAS DE
**COMPORTAMIENTO
NO ÉTICO**



OBJETIVO GENERAL

Establecer la política y procedimientos de GRUPO MELO para el manejo correcto de denuncias de comportamiento no ético para que sirvan como guía para la atención de denuncias de violación a los derechos humanos en los centros de trabajo.

Tipos de Violación a los derechos humanos:

- ▶ Hostigamiento, Acoso sexual o moral
- ▶ Discriminación de cualquier tipo
- ▶ Explotación
- ▶ Delitos contra el patrimonio

***Nota:** Todo el proceso de este manual se manejará de manera confidencial donde sólo las partes involucradas y la Comisión de Atención de Denuncias tendrán conocimiento de los detalles y deberán firmar un documento para asegurar la confidencialidad del proceso (Anexo 1).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ▶ Contribuir a la sensibilización de todos los trabajadores de GRUPO MELO de las diversas prácticas que vulneran los derechos humanos.
- ▶ Dar a conocer, comunicar y asegurar el uso correcto de este manual.
- ▶ Establecer y dar a conocer el canal de denuncias para los colaboradores.
- ▶ Asegurar que la Comisión de Atención de Denuncias implemente el ▶ procedimiento de manejo de denuncias, y garantizar la confidencialidad e imparcialidad del proceso.
- ▶ Atender todas las denuncias de violación de derechos humanos que sean presentadas por los trabajadores de GRUPO MELO y darle el trámite establecido en el procedimiento.
- ▶ Velar que en los centros de trabajo exista el respeto a la integridad y dignidad de nuestros trabajadores.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

► **Hostigamiento, Acoso sexual o Moral:** Acción u omisión sistemática, continua o de reiteración eventual, en la que una persona insinúa, invita, pide, persigue, limita o restringe derechos, disminuye la libertad, actúa groseramente con insultos, humilla a otros con fines de obtener alguna retribución sexual o afectar la dignidad de la otra persona.

► **Discriminación de cualquier tipo:** toda distinción, exclusión, restricción, preferencia u omisión basada en motivos de raza, sexo, idioma, religión, estado civil, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica o caracteres físicos.

► **Explotación:** Acto de aprovecharse de algo o de alguien. (Por ejemplo, explotación sexual, servicios o trabajos forzosos, esclavitud o prácticas similares a la esclavitud, servidumbre, etc.

PERSONAS INVOLUCRADAS

- ▶ **Denunciante:** Es la persona que está siendo afectada directamente y que pone en conocimiento acciones de acoso sexual, laboral, maltrato o situación que afecte el ambiente laboral.
- ▶ **Denunciado:** Persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia.
- ▶ **Jefe directo:** es aquel trabajador que goza de poder de dirección, fiscalización y supervisión de un determinado grupo de trabajadores, previamente autorizado por el empleador. Los trabajadores a su cargo tienen la obligación de responder a sus instrucciones de acuerdo a la naturaleza del trabajo.
- ▶ **Gerente/Jefe de RRHH:** Persona encargada del área de Recursos Humanos de cada división de la empresa.
- ▶ **Comisión de Atención de Denuncias:** Es una comisión interdisciplinaria constituida por tres miembros de la empresa designado por el comité ejecutivo con la atribución de resolver y conciliar las controversias que surjan con motivo de la vulneración a los Derechos Humanos de cualquier colaborador.

La Comisión, estará compuesta por tres (3) colaboradores, para efectos de objetividad y mayor confidencialidad e imparcialidad, estas personas son:

1. COO Grupo Corporativo
2. Director de Relaciones Laborales
3. Gerente o Jefe de RRHH de la División donde laboren las partes (Denunciante(s) y Denunciado(s) – Esta persona será la encargada de documentar todo el proceso, recopilar información, llevar actas y abrir

expedientes. Si uno de los miembros de la Comisión este involucrado en el caso, su puesto lo reemplazará el gerente general de la división o la persona que asigne el Comité Ejecutivo.

Las decisiones se tomarán por mayoría simple o mayoría absoluta

Se debe realizar un acta de cada reunión.

► **Encargado por división:** Es el encargado de revisar los buzones al final de cada jornada para ser entregadas al día siguiente al Gerente/Jefe de RRHH. Esta persona es designada por La Comisión de Atención de Denuncias.

(Denunciante(s) y Denunciado(s) – Esta persona será la encargada de documentar todo el proceso, recopilar información, llevar actas y abrir expedientes. Si uno de los miembros de la Comisión este involucrado en el caso, su puesto lo reemplazará el gerente general de la división o la persona que asigne el Comité Ejecutivo.

Las decisiones se tomarán por mayoría simple o mayoría absoluta

Se debe realizar un acta de cada reunión.

PROCESO PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS:

1. Denunciante comunica su denuncia y se le da un formulario de denuncia para ser llenado con la información del caso.

- ▶ Por correo electrónico
- ▶ Por buzón
- ▶ Directamente (RRHH, jefe directo)
- ▶ O por cualquier medio formal

2. Denunciante llena formulario de denuncia (Anexo 2) y se le envía a la Comisión de Atención de Denuncias a través de correo electrónico o del Encargado por División **(1)**.

3. Se abre un expediente del caso y se enumera para llevar control interno (esta numeración debe concordar con la del formulario de denuncia).

4. De tener pruebas se recopila la información existente y se presenta la Comisión de Atención de Denuncias.

5. La Comisión de Atención de Denuncias recibe la denuncia y pruebas (de existir) y dentro de las 48h siguientes se reúne a evaluar si el caso procede o no de acuerdo a los hechos señalados.

6. Se le notifica a las partes que existe una etapa voluntaria de mediación a fin de resolver el conflicto **(2)**. En caso que las partes no acepten la mediación, se continua con el proceso establecido por La Comisión de

Atención de Denuncias.

7. En caso de proceder se realizan las investigaciones a todas las partes y se debe dar resolución al caso en los siguientes 15 días como máximo. (Se pueden citar a testigos, al denunciante, al acusado, presentar pruebas documentales o digitales y se pueden tomar medidas preventivas de ser necesario para garantizar la integridad de las partes.)

8. La Comisión de Atención de Denuncias toma la decisión sobre aplicar sanción disciplinaria o no **(3)** de acuerdo a las faltas establecidas según el reglamento interno de trabajo.

9. La Comisión de Atención de denuncias le debe comunicar la decisión a las partes (de acuerdo a la ley 7 del 14 de febrero de 2018).

10. Se cierra el acta del caso y se archiva como caso concluido.

ACLARACIONES DEL TEXTO:

(1) Se asignará un encargado por división para retirar diariamente al final de la jornada laboral los formularios de buzones. El correo electrónico será revisado por un integrante de la Comisión de Atención de Denuncias.

(2) Se conoce como mediación la Intervención de una persona o personas en una discusión o en un enfrentamiento entre dos partes para encontrar una solución. El proceso se detalla a continuación:

- ▶ Una vez finalizado el análisis de la queja, La Comisión de Atención de Denuncias debe convocar al trabajador para celebrar una reunión.
- ▶ La invitación a esta reunión puede hacerse oralmente o por escrito y debe indicar:

Día de la reunión

Lugar

Asistentes

- ▶ También debe comunicarse al trabajador que tiene derecho a acudir a la reunión acompañado de un compañero de su elección o del representante Sindical.
- ▶ Durante la reunión, la persona encargada presentará los antecedentes y el razonamiento en que se basa el análisis.
- ▶ El trabajador debe tener la oportunidad de intervenir en cada una de las fases de la explicación y debe validar si el proceso analítico ha sido coherente y preciso.
- ▶ Finalmente, la persona encargada presentará la solución propuesta y pedirá al trabajador su respuesta y aprobación.
- ▶ Debe levantarse acta de esta reunión.

(3) Las sanciones pueden ser verbales, escritas, suspensiones hasta un máximo de 3 días laborables o terminación de relación laboral, estas sanciones disciplinarias se aplicarán de acuerdo a la gravedad de la falta cometida.

INICIO

Denunciante
Comunica su
denuncia

Denunciante
Completa formulario
Y envía a

Generación de
acta, expediente y
registro de denuncia

Denunciante y RRHH
recopilan evidencia e
información del caso y
entregan a Comisión de
atención de denuncias

Comisión de
Atención de Denuncias
se reúne y revisa el
caso

Etapa Voluntaria de
mediación. ¿Se acepta
la mediación por todas
las partes?

SI

Se cierra el caso

NO

FIN

Se cierra el acta y se
archiva como caso
concluido.

Se comunica la
decisión tomada a las
partes.

Se aplican o no
sanciones disciplinarias
dependiendo de la
gravedad del caso

Se continua la
investigación y se da
resolución en los
próximos 15 días

ANEXO 1

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Por una parte, los miembros de la Comisión de Atención de Denuncias, en lo sucesivo La Comisión, y por la otra, el trabajador(a) _____, en su condición de _____ (denunciante), que en lo sucesivo se denominará _____.

MANIFIESTAN:

Acordar de manera expresa, tanto durante la vigencia del presente proceso, como después de él, a no difundir, transmitir, revelar a terceras personas cualquier información a la que tenga acceso como consecuencia de la presente denuncia o queja, ni a utilizar tal información en interés propio, de sus familiares, amigos o compañeros de trabajo. La prohibición establecida en el párrafo anterior se extiende a la reproducción en cualquier soporte de la información a la que tenga acceso, salvo que tal información sea estrictamente necesaria para el desarrollo del proceso. Todas las notas, informes y cualesquiera otros documentos (incluyendo el formulario de registro de la denuncia o queja) estarán diligentemente custodiados por la Comisión. La vulneración de este compromiso será considerada como causa justificada de sanción disciplinaria.

POR LA COMISIÓN

POR EL DENUNCIANTE

ANEXO 2

FORMULARIO DE DENUNCIAS

Datos personales de la Denunciante:

Nombre Completo: _____

Cédula: _____

Teléfono de contacto: _____

Correo electrónico: _____

Cargo que desempeña: _____

División y departamento donde labora: _____

Relación jerárquica con el denunciado: _____

Datos personales del DENUNCIADO/A:

Nombre Completo: _____

Cargo que desempeña: _____

División y departamento donde labora: _____

NARRACION DE LOS HECHOS

Describa en orden cronológico, las conductas realizadas o manifestadas en su contra (Debe ser claro, incluir fechas, testigos de tenerlos y demás pruebas que ayuden a la investigación):

DECLARO BAJO JURAMENTO Y SIN PERJUICIO DE LAS RESPONSABILIDADES CIVILES Y/O PENALES QUE CORRESPONDA QUE LOS DATOS Y SEÑALAMIENTOS CONTENIDOS EN EL PRESENTE FORMULARIO SON CIERTOS.

Nombre y firma del Denunciante

Para uso exclusivo de la Comisión de Atención de Denuncias

No. Caso _____ **Fecha de recibida la denuncia en la Comisión:** _____

Tipo de denuncia: _____

Relación del denunciante con el denunciado: _____

