



AREA:	Gerencia de Bienestar y Cultura
POLÍTICA:	Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual
CODIGO:	POR-17CA00-00105

POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Elaborado por:	Firma:	Fecha:
Jefe de Gestión de Relaciones de Trabajo	Luis Miguel Medina	19/11/2020
Revisado por:	Firma:	Fecha:
Gerente de Bienestar y Cultura	Ana Fernandez	19/11/2020
Aprobado por:	Firma:	Fecha:
Directora Legal	Rosa María Galvez	19/11/2020
Sub Directora de Gestión Humana	Roxana Ávalos	19/11/2020

Este documento es confidencial y debe ser considerado propiedad de América Móvil Perú S.A.C.

	POLÍTICA	POL-17CA00-00105
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	05

1. Introducción

1.1. Objetivos del Documento

El presente documento tiene como objetivo definir los procedimientos y políticas para capacitar, prevenir, investigar y sancionar el hostigamiento sexual dentro de Claro. Así mismo, busca proteger a la víctima otorgando las garantías necesarias durante el desarrollo del procedimiento.

1.2. Alcance de la Política

Esta Política es aplicable a todo el personal de Claro, personal bajo convenio de modalidades formativas y terceros prestadores de servicios a Claro, sin importar el régimen contractual y/o fórmula legal.

1.3. Dueño del Proceso

Gerencia de Bienestar y Cultura

1.4. Áreas Involucradas

Todas las áreas de la empresa

	POLÍTICA	POL-17CA00-00105
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	05

2. Abreviaturas y definiciones

Término	Descripción
Claro	América Móvil Perú SAC.
te.escuchamos@claro.com.pe	Buzón de correo electrónico mediante el cual se presenta la queja o denuncia hechos que presuntamente constituyen actos de hostigamiento sexual
Ley	Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.
Reglamento	Decreto Supremo N° 14-2019-MIMP, Reglamento de la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.
Hostigador	Toda persona, independientemente de su sexo, identidad de género u orientación sexual, que realiza uno o más actos de hostigamiento sexual.
Hostigado o Víctima	Toda persona, independientemente de su sexo, identidad de género u orientación sexual, que es víctima de hostigamiento sexual.
Comité de intervención frente al hostigamiento sexual o Comité	Es un órgano paritario e imparcial que recibe las quejas o denuncias de presentadas a Gestión Humana, a fin de investigar y recomendar medidas disciplinarias y complementarias, para evitar nuevos casos de hostigamiento sexual.
Conducta Sexista	Comportamiento o actos que promueven o refuerzan estereotipos en los cuales las mujeres y los hombres tienen atributos, roles o espacios propios, que suponen la subordinación de un sexo o género respecto del otro.
Conducta de naturaleza sexual	Comportamientos o actos físicos, verbales, gestuales u otros de connotación sexual. Ejemplos: Gestos obscenos, miradas lascivas, silbidos, insinuaciones, exigencias o proposiciones sexuales, exhibición de imágenes sexualmente sugestivas o pornografía, acercamientos corporales y roces deliberados o tocamientos como abrazos, apretones, caricias, pellizcos o palmadas, entre otras de similar naturaleza.
Hostigamiento Sexual	<p>El hostigamiento sexual es una forma de violencia que se configura a través de una conducta de naturaleza o connotación sexual o sexista no deseada por la persona contra la que se dirige. Esta conducta puede crear un ambiente intimidatorio, hostil o humillante; o afectar la actividad o situación laboral, docente, formativa o de cualquier otra índole de la víctima, aunque no necesariamente se requiere de dichas consecuencias.</p> <p>La configuración del hostigamiento sexual no requiere acreditar que la conducta de quien hostiga sea reiterada o el rechazo de la víctima sea expreso. La reiterancia puede ser considerada como un elemento indiciario.</p> <p>El hostigamiento sexual se configura independientemente de si existen grados de jerarquía entre la persona hostigada y la hostigadora o si el acto de hostigamiento sexual se produce</p>

	POLÍTICA	POL-17CA00-00105
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	05

	durante o fuera de la jornada de trabajo o si este ocurre o no en el lugar o ambientes de trabajo.
Queja o Denuncia	Acción mediante la cual una persona pone en conocimiento de la Sub Dirección de Gestión Humana, a través del correo te.escuchamos@claro.com.pe , de los hechos que presuntamente constituyen actos de hostigamiento sexual, con el objeto de que se realicen las acciones de investigación y sanción que correspondan.
Pruebas	Son instrumentos que sirven para demostrar la certeza de los hechos en un procedimiento de investigación y sanción del hostigamiento sexual.
Medidas de protección	Son medidas de protección que pueden ser dictadas por la Gerencia de Bienestar y Cultura de oficio o a solicitud de la presunta víctima en caso correspondan, a fin de garantizar el bienestar de la víctima.
Gerencia de Bienestar y Cultura	Unidad Orgánica de la Sub Dirección de Gestión Humana que dicta las medidas de protección a la víctima en caso correspondan.

	POLÍTICA	POL-17CA00-00105
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	05

3. Contenido

3.1. Generalidades

1	<p>Claro garantiza y promueve un ambiente laboral de respeto a todos sus trabajadores, practicantes y terceros. Por ello, mediante esta Política busca establecer las medidas destinadas a prevenir, investigar y sancionar cualquier conducta relacionada al hostigamiento sexual, además de brindar una protección adecuada a la víctima de esta práctica.</p> <p>El hostigamiento sexual se configura independientemente de si existen grados de jerarquía entre la persona hostigada y la hostigadora o si el acto de hostigamiento se produce durante o fuera del centro de trabajo u horario laboral.</p> <p>No se requiere acreditar que la conducta de quien hostiga sea reiterada ni que el rechazo de la víctima sea expreso.</p> <p>Toda actuación dentro del procedimiento debe ser documentada por escrito u otro medio. Además, se darán a conocer todos los documentos que se presenten a ambas partes (presunta víctima y presunto hostigador). La información y los datos de los involucrados se deben mantener en estricta reserva.</p>
2	<p>Las manifestaciones del hostigamiento sexual se presentan a través de las siguientes conductas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Promesa implícita o expresa a la víctima de un trato preferente o beneficioso respecto a su situación actual o futura a cambio de favores sexuales. b) Amenazas mediante las cuales se exija en forma implícita o explícita una conducta no deseada por la víctima, que atente o agravie su dignidad. c) Uso de términos de naturaleza o connotación sexual o sexista (escrito o verbal), insinuaciones sexuales, proposiciones sexuales, gestos obscenos o exhibición a través de cualquier medio de imágenes de contenido sexual que resulten insoportables, hostiles, humillantes u ofensivos para la víctima. d) Bromas o comentarios relativos al cuerpo de la víctima, su apariencia física, identidad sexual o de género, la manera como viste, camina, etc. Preguntas indiscretas formuladas a la víctima y relacionadas con su cuerpo, su sexualidad o con aspectos de su vida vinculados a estos temas. Difusión de rumores o cualquier tipo de información sobre la vida sexual de la víctima. e) Invitaciones a salidas no deseadas fuera del lugar de trabajo, a cenas o viajes. f) Hacer regalos, dar preferencias indebidas o notoriamente diferentes. g) Acercamientos corporales, roces, tocamientos u otras conductas físicas de naturaleza sexual que resulten ofensivas y no deseadas por la víctima. h) Exhibición deliberada de partes íntimas del cuerpo a una o varias personas. i) Trato ofensivo u hostil por el rechazo de las conductas señaladas anteriormente. j) Otras conductas que encajen en el concepto de hostigamiento sexual.

	POLÍTICA	POL-17CA00-00105
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	05

3.2. Sobre la Queja de hostigamiento sexual y procedimiento

Procedimiento para la presentación de la queja de hostigamiento sexual

1	<p>Toda persona que se considere víctima de cualquier acto de hostigamiento sexual o cualquier testigo de ello, deberá llenar el "Formato referencial de presentación de queja o denuncia por actos de hostigamiento sexual – ámbito laboral sector privado (formato de queja)", el cual, se adjunta como anexo de la presente política, y remitirlo al correo electrónico te.escuchamos@claro.com.pe. Asimismo, se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <p>a. El formato de queja deberá contener mínimamente la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación de la/el presunta/o víctima: Nombres y Apellidos, Documento de Identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico y cargo que ocupa. ✓ Identificación del/la presunto/a hostigador/a: Nombres y Apellidos, cargo que ocupa y relación con la presunta víctima. ✓ Identificación de la persona que formula la queja o denuncia: Nombres y Apellidos, Documento de Identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico y relación con la presunta víctima (en caso la víctima no sea quien formule la queja o denuncia) ✓ Detalle de los hechos materia de queja o denuncia: Circunstancias, periodo, lugar/es, autor/es, partícipes, consecuencias sociales o psicológicas, entre otros. ✓ Pruebas recabadas y detalladas en el siguiente punto. ✓ Medidas de protección solicitadas por la víctima. <p>b. Las pruebas que podrán presentarse son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Declaración de testigos. ✓ Grabaciones, correos electrónicos, mensajes de texto telefónico, videos, fotografías, objetos, cintas de grabación, entre otros. ✓ Audios, mensajería instantánea, redes sociales, entre otros. ✓ Pericias psicológicas, psiquiátricas forenses, grafo técnicas, análisis biológicos, químicos, entre otros. ✓ Cualquier otro medio probatorio idóneo.
---	--

	POLÍTICA	POL-17CA00-00105
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	05

	<p>Para el llenado del formato de queja, la/el denunciante debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Leer en forma detenida el contenido del formato y luego proceder a llenar los recuadros con la información requerida, teniendo en cuenta las definiciones establecidas en el numeral 2 de la presente política referida a "abreviaturas y definiciones". ✓ La información que brinda la/el denunciante de los actos de hostigamiento sexual, respecto a la sección sobre "datos de la persona contra quien se formula la denuncia", debe ser especialmente completa y detallada, de lo contrario, la falta de información sobre el /la presunto/a hostigador/a, podría devenir en el archivamiento de la denuncia. <p>El formato de queja se encuentra protegidos bajo el marco de lo dispuesto en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.</p>
--	---

Medidas de Protección a la víctima

2	<p>Las medidas de protección podrán ser dictadas por la Gerencia de Bienestar y Cultura de oficio o a solicitud de la presunta víctima en caso correspondan, a fin de garantizar el bienestar de la víctima, las cuales se adoptan en el plazo máximo de tres (03) días hábiles contados desde la presentación de la queja.</p> <p>Las medidas que pueden adoptarse son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rotación o cambio de lugar del presunto/a hostigador/a. ✓ Suspensión temporal de funciones del/la presunto/a hostigador/a. ✓ Rotación o cambio de lugar de la víctima, siempre que haya sido solicitada por la víctima. ✓ Solicitud al órgano competente para la emisión de una orden de impedimento de acercamiento, proximidad a la víctima o a su entorno familiar, así como el entablar algún tipo de comunicación con la víctima. ✓ Otras medidas que busquen proteger y asegurar el bienestar de la víctima. <p>Las medidas de protección se mantendrán vigentes hasta que se cuente con la decisión que da por finalizado el procedimiento de investigación y sanción del hostigamiento sexual.</p>
---	--

De la atención médica y psicológica

3	<p>Luego de presentada la queja, la Gerencia de Bienestar y Cultura se encargará, en el plazo no mayor a un (01) día hábil de recibida, de poner a disposición de la presunta víctima los servicios de atención médica con los que cuenta, entre ellos el del Médico Ocupacional de Claro, así como la deriva a los servicios de atención médica, física, mental o psicológica que brindan las Entidades Prestadoras de Salud a las que Claro se encuentra afiliada o a los servicios públicos a los que puede acudir.</p>
---	--

Procedimiento para la atención de la queja

	POLÍTICA	POL-17CA00-00105
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	05

4	<p>Procedimiento de investigación y sanción del hostigamiento sexual:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. El procedimiento de investigación y sanción del hostigamiento sexual se inicia con la presentación de una queja por la presunta víctima o un tercero a través de te.escuchamos@claro.com.pe o de oficio cuando Claro conoce por cualquier medio los hechos que presuntamente constituyen hostigamiento sexual. Para la presentación de la queja, la víctima o tercero debe llenar el "Formato referencial de presentación de queja o denuncia por actos de hostigamiento sexual – ámbito laboral sector privado", el cual, se adjunta como anexo de la presente política, b. Gestión Humana corre traslado de la queja presentada, en el plazo de un (01) día hábil de recibida, al Comité para el inicio de la Investigación. c. El Comité remitirá la queja al presunto hostigador, en el plazo de un (01) día hábil de recibida la queja. Para tales efectos, el presunto hostigador deberá presentar sus descargos en el plazo de seis (06) días naturales. d. El Comité tiene un plazo no mayor de quince (15) días calendario de recibida la queja para emitir un informe con las conclusiones de la investigación y contendrá: i) Descripción de los hechos ii) Valoración de los medios probatorios, iii) Propuesta de Sanción Disciplinaria o archivo y recomendaciones. El informe debe ser puesto en conocimiento de la Sub Dirección de Gestión Humana en un plazo máximo de un (01) día hábil e. La Sub Dirección de Gestión Humana emitirá una decisión en un plazo no mayor a diez (10) días calendario de recibido el informe. Asimismo, luego de un día (01) hábil de recibido el informe, deberá correr traslado a las partes a fin de que de considerarlo pertinente presenten sus comentarios y/o alegaciones en un plazo de tres (03) días calendario.
5	<p>En caso se determine la configuración del acto de hostigamiento sexual, las sanciones aplicables dependerán de la gravedad de los hechos y pruebas, y podrán ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Amonestación escrita. ➤ Suspensión. ➤ Despido. <p>En caso se falsa queja el presunto hostigador (perjudicado) tiene el derecho a interponer las acciones judiciales que estime pertinentes contra la persona que presentó la queja.</p>
OTRAS DISPOSICIONES	
6	<p>Todo aquello que no esté expresamente definido o contenido en la presente Política deberá regirse por lo señalado en la Ley y su Reglamento.</p>

3.3. Responsabilidades

1	<p>Gestión Humana recibe las quejas de hostigamiento sexual, las mismas que serán redirigidas al Comité para el inicio de la investigación, en el plazo de un (01) día hábil de recibida la queja.</p>
---	---

	POLÍTICA	POL-17CA00-00105
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	05

2	La Gerencia de Bienestar y Cultura brinda a la presunta víctima toda la información necesaria sobre los servicios de atención médica que puede brindar el Médico Ocupacional de Claro, así como los servicios de atención médica, física y mental o psicológica de entes públicos y privados a los que la presunta víctima puede acceder, en el plazo de un (01) día hábil de recibida la queja.
3	La Gerencia de Bienestar y Cultura dicta las medidas de protección a la presunta víctima a su solicitud o de oficio en caso corresponda, en un plazo de tres (03) días hábiles de recibida la queja.
4	El Comité realiza las investigaciones y emite un informe con las conclusiones y recomendaciones de la investigación en el plazo de quince (15) días calendario de recibida la queja.
5	El Comité corre traslado de la queja al presunto hostigador, en el plazo de un (01) día hábil de recibida la queja, y le otorgará el plazo de dos (06) días naturales para presentar sus descargos.
6	El Comité remite a la Sub Dirección de Gestión Humana el Informe con las conclusiones y recomendaciones, en el plazo máximo de un (01) día hábil de emitido.
7	La Sub Dirección de Gestión Humana emite la decisión, declarando fundada o infundada la queja. De ser el caso, deberá aplicar las sanciones correspondientes de acuerdo a la gravedad de los hechos y las pruebas presentadas. Para la emisión de la decisión se tendrá el plazo de diez (10) días calendario de recibido el informe del Comité. Asimismo, luego de un día (01) hábil de recibido el Informe, deberá correr traslado a las partes a fin de que emitan su pronunciamiento en el plazo de tres (03) días calendario.

3.4. Descripción del Procedimiento

No.	Descripción	Responsable	Sistema / M. Comunicación
Procedimiento de queja en casos de hostigamiento sexual			
1	Presenta la queja de hostigamiento sexual.	Presunta víctima/ Testigo/ Claro	te.escuchamos@claro.com.pe
2	Corre traslado al Comité en el plazo de un (1) día hábil de recibida la queja.	Gestión Humana	E-Mail / Carta
3	Realiza la investigación en un plazo no mayor de quince (15) días calendario de recibida la queja para emitir el informe.	El Comité	E-Mail / Carta
4	Remite la queja al presunto hostigador para que presente sus descargos respectivos, en el plazo de un (01) día hábil de recibida la queja.	El Comité	E-Mail / Carta



POLÍTICA

POL-17CA00-00105

PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL

05

No.	Descripción	Responsable	Sistema / M. Comunicación
5	Recibe los descargos del presunto hostigador en el plazo de (06) días naturales.	El Comité	E-Mail / Carta
6	Corre traslado del informe en el plazo máximo de un (01) día hábil.	El Comité	E-Mail / Carta
7	Corre traslado del informe, al día hábil siguiente de recibido, a las partes para que en un plazo no mayor a tres (03) días calendario emitan su pronunciamiento.	Sub Dirección de Gestión Humana	E-Mail / Carta
8	Emite una decisión en el plazo no mayor a diez (10) días calendario de recibido el informe. La decisión puede ser declarada fundada o infundada la queja	Sub Dirección de Gestión Humana	Carta
9	¿Queja fundada o Infundada? Infundada: Pasar a numeral 10. Fundada: Pasar a numeral 11.	Sub Dirección de Gestión Humana	Carta
10	Informa sobre la resolución del caso. Fin del procedimiento.	Sub Dirección de Gestión Humana	Carta
11	Informa a las partes y aplica sanción correspondiente. Fin del procedimiento.	Sub Dirección de Gestión Humana	Carta
12	Informa al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo que ha recibido una queja y las medidas de protección adoptadas en un plazo de seis (06) días hábiles de recibida la queja.	Gestión de Relaciones de Trabajo	Carta
13	Informa al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo los casos y el resultado de las investigaciones efectuadas en un plazo de seis (06) días hábiles de haberse emitido la decisión.	Gestión de Relaciones de Trabajo	Carta
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



4. Anexos

4.1. Formato referencial de Queja o Denuncia – Sector Privado

Para descargar el formato ingrese aquí: [Formato-4-Ámbito-Laboral-Sector-Privado](#)

FORMATO REFERENCIAL DE PRESENTACIÓN DE QUEJA O DENUNCIA POR ACTOS DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL – ÁMBITO LABORAL SECTOR PRIVADO

....., de..... de 20....

Señor/a Director/a General de la Oficina General de Recursos Humanos o equivalente

Empresa:

Por el presente documento, me dirijo a usted con la finalidad de formular una queja o denuncia por hostigamiento sexual laboral, identificando al hostigador/a, narrando los hechos en forma clara, detallando los medios probatorios, si los hubiera, que coadyuvarán a la comprobación de los actos de hostigamiento sexual; así como, solicitando las medidas de protección, conforme lo estipulado en la Ley N° 27942 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2019-MIMP.

I. Datos de la víctima de actos de hostigamiento sexual

Nombres y apellidos			
Documento de Identidad (DNI, Carnet de Extranjería, Pasaporte)			
Domicilio			
Teléfono	Fijo:	Celular:	Correo electrónico
Cargo o servicio o modalidad formativa que desempeña			
Dirección, Oficina o Área			

II. Datos de la persona contra quien se formula la queja o denuncia

Nombres y apellidos			
Cargo o servicio o modalidad formativa que desempeña			
Relación con la persona afectada (Marcar con un aspa X)	Superior Jerárquico:		Mismo nivel jerárquico:
	Subordinado/a:		Proveedor/a:
	Cliente:		Otro:

	POLÍTICA	POL-17CA00-00105
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	05

4. Anexos

III. Datos de persona que formula la queja o denuncia (en caso de que la víctima no es la que formula la denuncia)



Firmado digitalmente por VITERI
CUSTODIO Daniela Coronado FAU
20336951527 hard
Motivo: Coy "V" B"
Fecha: 08.07.2020 19:31:22 -05:00

Nombres y apellidos			
Documento de Identidad (DNI, Carnet de Extranjería, Pasaporte)			
Cargo o servicio o modalidad formativa que desempeña			
Dirección, Oficina o Área			
Teléfono	Fijo:	Celular:	Correo electrónico



Firmado digitalmente por ROJAS
SOLWAR SORUA Carla Sorrua
FAU 20336951527 hard
Motivo: Coy "V" B"
Fecha: 07.07.2020 20:51:50 -05:00

IV. Detalle de los hechos materia de la queja o denuncia (precisando circunstancias, fecha o periodo, lugar/es, autor/es, partícipes, consecuencias laborales, sociales o psicológicas, entre otros)

V. Medios probatorios¹ ofrecidos o recabados que permitan la verificación de los actos de hostigamiento sexual denunciados (*)

1.	_____
2.	_____
3.	_____
4.	_____

	POLÍTICA	POL-17CA00-00105
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	05

VI. Medidas de protección para la víctima

Solicito se me otorgue las siguientes medidas de protección (marcar con un aspa X):

1. Rotación o cambio de lugar del/la presunto/a hostigador/a	
2. Suspensión temporal del/la presunto/a hostigador/a	
3. Rotación o cambio de lugar de la víctima, siempre que lo haya solicitado	
4. Orden de impedimento de acercamiento, proximidad a la víctima o a su entorno familiar o de entablar algún tipo de comunicación con ella	
5. Atención médica, física y mental o psicológica	
6. Otras medidas de protección (especificar)	

(* En caso de presentar testigos/as: Solicito se garanticen medidas de protección a los/as testigos/as ofrecidos/as a fin de evitar represalias luego de finalizado el procedimiento de investigación, conforme a la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2019-MIMP.

Por lo antes expuesto, **SOLICITO** la tramitación de la presente denuncia, de acuerdo con el procedimiento que establece la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2019-MIMP.

Sin otro particular,



Firmado digitalmente por VITERI
CUSTODIO Daniela Cornelia FAU
20338931527 Peru
Módulo: Doy VBI
Fecha: 03.07.2020 19:31:41 -05:00

Firma	Huella Digital
Nombres y Apellidos:	

¹ - Declaración de testigos

- Documentos públicos y/o privados
- Grabaciones de audio, correos electrónicos, videos, mensajes de texto, fotografías, objetos u otros
- Pericias psicológicas, psiquiátricas forenses, grafo técnicas, análisis biológicos, químicos, entre otros
- Cualquier otro medio idóneo.

5. Diagrama de Flujo

