



AREA:	Dirección de Gestión Humana
POLÍTICA:	Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual
CODIGO:	POR-17CA00-00107

## POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL

<b>Elaborado por:</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Fecha:</b>
Abogada de Relaciones Laborales	Valeria Suárez	27.02.2026
Abogada de Relaciones Laborales	Gianella Villarreal	27.02.2026
<b>Revisado por:</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Fecha:</b>
Jefatura de Relaciones Laborales	Sonia Quiñonez	27.02.2026
Gerente de Cultura	Gonzalo Estella Ubillus	27.02.2026
Gerente de Relaciones Laborales	Luis Miguel Medina	27.02.2026
Gerente Compensaciones y Adm. Personal	Juan Jose Sanchez	27.02.2026
<b>Aprobado por:</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Fecha:</b>
Director General	Humberto Chávez	27.02.2026
Directora de Gestión Humana	Karla Puerto Zavala	27.02.2026
Directora Legal	Rosa María Gálvez	27.02.2026
Oficial de Cumplimiento	Luis Quijada	27.02.2026



## 1. Introducción

### 1.1. Objetivos del Documento

El presente documento tiene por objeto establecer el marco institucional de Claro para la prevención, atención, investigación y sanción del hostigamiento sexual laboral, en concordancia con la normativa y los principios vigentes, con la finalidad de promover un ambiente laboral seguro y respetuoso, asegurar el respeto del debido procedimiento y definir una actuación oportuna y eficaz frente a cualquier conducta de hostigamiento sexual.

### 1.2. Alcance de la Política

La presente Política es aplicable a todo el personal de Claro, a las personas sujetas a convenios de modalidades formativas y, cuando corresponda, a las personas que prestan servicios a través de terceros, únicamente en los supuestos en que, conforme a la normativa vigente, resulte aplicable.

### 1.3. Dueño del Proceso

Dirección de Gestión Humana y Gerencia de Relaciones Laborales

### 1.4. Áreas Involucradas

Todas las áreas de la empresa

	<b>POLÍTICA</b>	POL-17CA00-00106
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	Versión 08

## 2. Abreviaturas y definiciones

Término	Descripción
<b>Claro / Empresa principal</b>	América Móvil Perú SAC.
<b>te.escuchamos@claro.com.pe</b>	Buzón de correo electrónico mediante el cual se presenta la queja o denuncia de hechos que presuntamente constituyen actos de hostigamiento sexual.
<b>Ley</b>	Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.
<b>Reglamento</b>	Decreto Supremo N° 14-2019-MIMP, Reglamento de la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.
<b>Persona que hostiga</b>	Toda persona, independientemente de su sexo, identidad de género u orientación sexual, que realiza uno o más actos de hostigamiento sexual.
<b>Persona hostigada o Víctima</b>	Toda persona, independientemente de su sexo, identidad de género u orientación sexual, que es víctima de hostigamiento sexual.
<b>Comité de intervención frente al hostigamiento sexual o Comité</b>	Es un órgano paritario e imparcial que recibe las quejas o denuncias presentadas a Gestión Humana, a fin de investigar y en caso corresponda recomendar medidas disciplinarias y complementarias, para evitar nuevos casos de hostigamiento sexual.
<b>Conducta Sexista</b>	Comportamientos o actos, expresos o implícitos, que promueven, reproducen o refuerzan estereotipos de género, asignando atributos, roles, expectativas o espacios diferenciados a las personas en función de su sexo o género, y que suponen la subordinación de un sexo o género respecto del otro.
<b>Conducta de naturaleza sexual</b>	Comportamientos o actos físicos, verbales, gestuales o de cualquier otra índole, de naturaleza o connotación sexual, que pueden manifestarse, entre otros, a través de gestos obscenos, miradas lascivas, silbidos, insinuaciones, exigencias o proposiciones sexuales; la exhibición, difusión o exposición de imágenes, mensajes o material de contenido sexual o pornográfico; así como acercamientos corporales, roces deliberados o tocamientos no deseados, tales como abrazos, apretones, caricias, pellizcos o palmadas, comentarios de connotación sexual u otras conductas de similar naturaleza.



POLÍTICA

POL-17CA00-00106

PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Versión 08

<b>Hostigamiento Sexual</b>	<p>El hostigamiento sexual constituye una forma de violencia que se configura mediante conductas de naturaleza o connotación sexual o sexista no deseadas por la persona a quien se dirigen. Dichas conductas pueden generar un ambiente intimidatorio, hostil u humillante, o afectar la situación, actividad o desempeño laboral, formativo o de cualquier otra índole de la persona afectada, sin que resulte necesario acreditar la producción efectiva de tales consecuencias.</p> <p>La configuración del hostigamiento sexual no exige que la conducta sea reiterada ni que el rechazo de la persona afectada se manifieste de forma expresa, pudiendo la reiterancia ser considerada como un elemento indiciario para su valoración.</p> <p>El hostigamiento sexual se configura con independencia de la existencia de una relación de jerarquía entre la persona hostigada y quien incurre en la conducta, así como del momento, modalidad o lugar en que esta se produzca, sea dentro o fuera de la jornada laboral, de manera presencial o a través de medios tecnológicos, o en espacios vinculados o no directamente al centro de trabajo.</p>
<b>Queja o Denuncia</b>	<p>Acción mediante la cual una persona pone en conocimiento de Gestión Humana, a través del correo <a href="mailto:te.escuchamos@claro.com.pe">te.escuchamos@claro.com.pe</a>, 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.</p>
<b>Pruebas</b>	<p>Son los medios idóneos que permiten acreditar o generar convicción razonable sobre la ocurrencia de los hechos materia de un procedimiento de investigación y sanción del hostigamiento sexual, los cuales deben ser valorados de forma idónea.</p>
<b>Medidas de protección</b>	<p>Son medidas de protección que pueden ser dictadas por el área de Seguridad Salud Ocup. y Bienestar de oficio o a solicitud de la presunta víctima en caso correspondan, a fin de garantizar el bienestar de la presunta víctima y/o de los testigos.</p>
<b>Área de Seguridad Salud Ocup. y Bienestar</b>	<p>Unidad Orgánica de la Dirección de Gestión Humana que dicta las medidas de protección a la presunta víctima y/o testigos en caso correspondan y pone a disposición de la presunta víctima los servicios de atención médica de conocimiento de Claro.</p>
<b>Oficial de Cumplimiento</b>	<p>Responsable de establecer un Programa de Integridad y Cumplimiento que incluya políticas y sistemas adecuados y eficaces de control, vigilancia y auditoría, y que examina de manera constante y periódica el cumplimiento de los estándares de integridad en Claro.</p>

	<b>POLÍTICA</b>	POL-17CA00-00106
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	Versión 08

<b>Empresa tercera</b>	Persona jurídica que, en el marco de la normativa vigente sobre intermediación o tercerización laboral, presta servicios de manera autónoma, manteniendo la dirección y responsabilidad sobre su propio personal.
<b>Empresa principal</b>	Claro cuando realiza un contrato de intermediación o tercerización laboral con una Empresa tercera es llamado como Empresa principal.

### 3. Contenido

#### 3.1. Generalidades

1	Claro reafirma su compromiso con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos como estándar de conducta y principio orientador en el desarrollo de sus operaciones corporativas y comerciales. Este compromiso alcanza a todas las personas que integran la organización, incluyendo trabajadores, practicantes, accionistas, directivos, así como a los terceros con los que mantiene relaciones comerciales o contractuales. En ese marco, Claro reconoce que sus actividades pueden contribuir positivamente al bienestar y a las condiciones de vida de las personas, promoviendo una cultura organizacional basada en el respeto, la dignidad humana y la convivencia laboral adecuada. Este enfoque se sustenta en la convicción de que las relaciones laborales deben desarrollarse en un ambiente de respeto mutuo, trato digno y profesional, en el que se garantice la igualdad de oportunidades y se prevenga cualquier forma de violencia o afectación a la dignidad de las personas, incluyendo aquellas conductas que puedan configurar situaciones de hostigamiento sexual laboral.
2	En Claro hemos adoptado el principio de tolerancia cero frente al acoso y hostigamiento sexual laboral, declarando de manera expresa la prohibición de cualquier forma de acoso sexual, así como de toda conducta que vulnere la dignidad de las personas en el entorno de trabajo. Esta prohibición resulta aplicable con independencia del género, identidad u orientación sexual de la presunta víctima y de la persona denunciada, y comprende tanto las conductas realizadas de manera presencial como aquellas que se manifiesten a través de medios virtuales o tecnológicos, tales como correos electrónicos, plataformas de mensajería, redes sociales u otros canales digitales. En aplicación de dicho principio, todo presunto acto de hostigamiento sexual laboral será evaluado, investigado y, de corresponder, sancionado de conformidad con lo establecido en la presente Política y la normativa vigente.
3	Mediante la presente Política, Claro establece lineamientos y medidas orientadas a la prevención, atención, investigación y, de corresponder, sanción de conductas vinculadas al hostigamiento sexual laboral en concordancia con el marco normativo vigente. El hostigamiento sexual laboral puede configurarse con independencia de la existencia de una relación de jerarquía o subordinación entre la persona presuntamente hostigada y la presunta persona que hostiga, así como independientemente del lugar, modalidad o momento en que la conducta se produzca, ya sea dentro o fuera del centro de trabajo, durante o fuera del horario laboral, de manera presencial o a través de medios tecnológicos o virtuales. Para la configuración del hostigamiento sexual laboral no se requiere acreditar la reiterancia de la conducta ni la manifestación expresa de rechazo por parte de la presunta víctima, sin perjuicio de que la reiteración de actos pueda ser considerada como un elemento indiciario en la evaluación del caso, conforme a los criterios establecidos en la normativa aplicable.  Toda actuación realizada en el marco del procedimiento de investigación y sanción será debidamente documentada, ya sea por escrito o a través de otros medios idóneos. Asimismo, toda la información y documentación vinculadas al procedimiento serán tratados con estricta confidencialidad y reserva.



4	<p>La presente Política regula exclusivamente la prevención, atención, investigación y sanción de conductas que califiquen como hostigamiento sexual conforme a la definición establecida en la Ley N.º 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, su Reglamento y lo dispuesto en el presente documento.</p> <p>En caso los hechos denunciados no se encuentren vinculados a una conducta o presunta conducta de hostigamiento sexual en los términos previstos por la presente política y la normativa vigente en prevención y sanción de hostigamiento sexual, pero pudieran configurar infracciones al Código de Ética, al Programa de Integridad y Cumplimiento o a políticas corporativas de CLARO tales como, entre otros: Manual del Sistema de Gestión Antisoborno, Política de Regalos, Entretenimientos y Hospitalidad, Política de Donativos, Política de Conflictos de Interés, Política de Patrocinios, Política de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, Política Anticorrupción, entre otras políticas, protocolos y normas internas que sean aprobadas posteriormente por la Empresa, estos deberán ser canalizados a través del Portal de Denuncias del Corporativo Claro. Ello a efectos de que el Comité de Ética competente realice la evaluación correspondiente conforme al Protocolo de Operación de Comités de Ética y Gestión de Denuncias.</p>
5	<p>Las manifestaciones del hostigamiento sexual se presentan a través de las siguientes conductas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) <b>Promesa</b> implícita o expresa a la víctima de un trato preferente o beneficioso respecto a su situación actual o futura a cambio de favores sexuales.</li><li>b) <b>Amenazas</b> mediante las cuales se exija en forma implícita o explícita una conducta no deseada por la víctima, que atente o agravie su dignidad.</li><li>c) <b>Uso de términos de naturaleza o connotación sexual o sexista</b> (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.</li><li>d) <b>Bromas o comentarios con connotación sexual o sexista</b> 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.</li><li>e) <b>Invitaciones a salidas no deseadas fuera del lugar de trabajo</b>, tales como cenas, viajes u otros encuentros, cuando tengan connotación sexual explícita o implícita.</li><li>f) <b>Hacer regalos</b>, dar preferencias indebidas o notoriamente diferentes.</li><li>g) <b>Acercamientos corporales</b>, roces, tocamientos u otras conductas físicas de naturaleza sexual que resulten ofensivas y no deseadas por la víctima.</li><li>h) <b>Exhibición deliberada de partes íntimas</b> del cuerpo a una o varias personas.</li><li>i) <b>Trato ofensivo u hostil por el rechazo</b> de las conductas señaladas anteriormente.</li><li>j) Otras conductas que encajen en el concepto de hostigamiento sexual.</li></ul>
	<p>Las acciones de prevención y sanción del hostigamiento sexual se sustentan en los siguientes principios conforme al reglamento de la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, sin perjuicio de la vigencia de otros vinculados a dicha materia:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) <b>Principio de dignidad y defensa de la persona:</b> Los/as participantes involucrados/as en la prevención y sanción del hostigamiento sexual deben actuar teniendo en cuenta que la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado y asegurando su protección, en la medida en que el hostigamiento puede generar un ambiente intimidatorio, hostil o humillante; o afectar la actividad o situación laboral, docente, formativa o de cualquier otra índole de la persona hostigada.</li><li>b) <b>Principio de gozar de un ambiente saludable y armonioso:</b> Toda persona tiene el derecho de ejercer sus actividades laborales, educativas, formativas o de similar naturaleza en un ambiente sano y seguro, de tal forma que pueda preservar su salud, física y mental, y su desarrollo y desempeño profesional.</li></ul>

6	<p><b>c) Principio de igualdad y no discriminación por razones de género:</b> Los/as participantes involucrados/as en la prevención y sanción del hostigamiento sexual deben garantizar la igualdad entre las personas, independiente de su sexo, género, identidad de género u orientación sexual. Cualquier tipo de distinción, exclusión o restricción, basada en tales motivos, identidad de género u orientación sexual que tenga por finalidad o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos de las personas es discriminación y se encuentra prohibida.</p> <p><b>d) Principio de respeto de la integridad personal:</b> Los/as participantes involucrados/as en la prevención y sanción del hostigamiento sexual deben garantizar el respeto de la integridad física, psíquica y moral de las partes involucradas.</p> <p><b>e) Principio de intervención inmediata y oportuna:</b> Los/as participantes involucrados/as en la prevención y sanción del hostigamiento sexual deben intervenir en forma oportuna, disponiendo de manera inmediata la ejecución de medidas de prevención de actos de hostigamiento sexual, así como las medidas de protección de las víctimas con la finalidad de responder efectivamente.</p> <p><b>f) Principio de confidencialidad:</b> La información relativa a la identidad de las personas afectadas en los procedimientos regulados por la Ley y el Reglamento tienen carácter confidencial, con el propósito de proteger su dignidad, integridad y seguridad.</p> <p><b>g) Principio del debido procedimiento:</b> Los/as participantes en los procedimientos iniciados al amparo de la presente norma, gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento, que comprende, el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho en un plazo razonable y todos aquellos atributos derivados de su contenido esencial.</p> <p><b>h) Principio de impulso de oficio:</b> Los/as participantes en la investigación y sanción del hostigamiento sexual, deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos, así como la obtención de pruebas, que resulten convenientes para el esclarecimiento de los hechos y la resolución del procedimiento.</p> <p><b>i) Principio de informalismo:</b> Los/as participantes involucrados/as en la investigación y sanción del hostigamiento sexual deben interpretar las normas contenidas en la Ley y en el presente Reglamento de forma más favorable a la admisión y decisión final de la queja o denuncia; sin afectar los derechos e intereses de los/las quejosos/as o denunciantes y quejados/as o denunciados/as, por exigencia de aspectos formales que pueden ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.</p> <p><b>j) Principio de celeridad:</b> Los/as participantes involucrados/as en la investigación y sanción del hostigamiento sexual deben ajustar su actuación de tal modo que se eviten actuaciones procesales que dificulten el desarrollo del procedimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en los plazos legalmente establecidos.</p> <p><b>k) Principio de no revictimización:</b> Los/as participantes involucrados/as en el proceso de investigación deben adoptar todas las medidas necesarias en el marco de la Constitución Política del Perú y los Tratados Internacionales para evitar que la víctima de hostigamiento sexual sea revictimizada.</p>
7	<p>Se encuentra prohibido todo acto de revictimización a la presunta víctima. Entre estos se incluye que la actuación de los medios probatorios no puede exponer a la presunta víctima a situaciones de revictimización, como careos o cuestionamientos a su conducta o su vida personal, confrontaciones con las personas que presuntamente hostigan, entre otros. Los miembros de los órganos que intervienen en el procedimiento evitan cualquier acto que, de manera directa o indirecta, disuada a la víctima de presentar una queja o denuncia y de continuar con el procedimiento.</p>

	POLÍTICA	POL-17CA00-00106
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	Versión 08

**3.2. Sobre la queja de hostigamiento sexual y procedimiento**

## Procedimiento para la presentación de la queja de hostigamiento sexual

Toda persona que se considere víctima de cualquier acto de hostigamiento sexual o cualquier persona que presencie ello, deberá llenar el "Formato referencial de presentación de queja o denuncia por actos de hostigamiento sexual – ámbito laboral sector privado (formato de queja)" a efectos que se inicie la investigación, el cual, se adjunta como anexo de la presente política, y remitirlo al correo electrónico [te.escuchamos@claro.com.pe](mailto:te.escuchamos@claro.com.pe). Asimismo, se debe tener en cuenta lo siguiente:

a. El formato de queja deberá contener mínimamente la siguiente información:

- ✓ Identificación de la presunta víctima de hostigamiento: Nombres y Apellidos, Documento de Identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico y cargo que ocupa.
- ✓ Identificación de la presunta persona que hostiga: Nombres y Apellidos, cargo que ocupa y relación con la presunta víctima de hostigamiento.
- ✓ 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)/autor(as), partícipes, consecuencias sociales o psicológicas, entre otros.
- ✓ Pruebas recabadas y detalladas en el siguiente punto.

b. Las pruebas que podrán presentarse son:

1.

- ✓ Declaración de testigo o 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.

Para el llenado del formato de queja, la persona que denuncia debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ 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 persona que denuncia los actos de hostigamiento sexual, respecto a la sección sobre "Identificación de la presunta persona víctima de hostigamiento: Nombres y Apellidos" e "Identificación de la presunta persona que hostiga: Nombres y Apellidos" debe ser especialmente completada y detallada, de lo contrario, la falta de información sobre la presunta persona que hostiga y/o la presunta víctima, podría tener como consecuencia la dificultad que el procedimiento de investigación inicie.

El formato de queja se encuentra protegidos bajo el marco de lo dispuesto en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

**Medidas de Protección a la víctima**

2.

Las medidas de protección podrán ser dispuestas por el área de Seguridad Salud Ocup. y Bienestar, ya sea de oficio o a solicitud de la presunta víctima, cuando corresponda, con la finalidad de salvaguardar su integridad, bienestar y condiciones de trabajo. Dichas medidas se adoptarán dentro del plazo máximo de tres (03) días hábiles, contado desde la presentación de la queja. Las medidas que pueden adoptarse son las siguientes:

- ✓ Rotación o cambio de lugar de la presunta persona que hostiga.
- ✓ Suspensión temporal de funciones de la presunta persona que hostiga.
- ✓ 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.

Se podrá dictar medidas de protección a favor de las personas que atestigüen, siempre que resulten estrictamente necesarias para garantizar su colaboración con la investigación.

A pedido de parte, las medidas de protección pueden ser sustituidas o ampliadas atendiendo a las circunstancias de cada caso, con la debida justificación y cautelando que la decisión sea razonable, proporcional y beneficiosa para la víctima.

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. Sin perjuicio de ello, en la resolución que pone fin al procedimiento, el órgano encargado de sancionar puede establecer medidas temporales a favor de la víctima con la finalidad de garantizar su bienestar.

**De la atención médica y psicológica**

3.

Luego de presentada la queja, el área de Seguridad Salud Ocup. y Bienestar 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.

**Procedimiento para la atención de la queja**

4. Procedimiento de investigación y sanción del hostigamiento sexual:
- 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](mailto:te.escuchamos@claro.com.pe) o de oficio cuando Claro conoce por cualquier medio los hechos que presuntamente constituyen hostigamiento sexual.
  - b. 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.
  - c. Gestión Humana recibe la queja de hostigamiento sexual a través del buzón [te.escuchamos@claro.com.pe](mailto:te.escuchamos@claro.com.pe) y redirige esta al Comité para dar inicio a la investigación en el plazo de un (01) día hábil de recibida la queja.
  - d. El Comité o Gestión Humana deberá dar lectura al "Acta de derechos de la persona denunciante", si se trata de la presunta víctima, en la cual constan los derechos que le asisten en el marco del procedimiento. Asimismo, en caso aún el área de Seguridad Salud Ocup. y Bienestar no lo haya efectuado, el Comité realiza el ofrecimiento de atención médica y psicológica a la presunta víctima de hostigamiento, lo cual deberá constar dentro del acta de lectura de derechos. En caso de aceptar o renunciar a los servicios puestos a su disposición, se hace constar con su firma o firma electrónica en el acta.
  - e. La Gerencia de Relaciones Laborales comunica a la Autoridad Administrativa de Trabajo la recepción de la denuncia o el inicio de oficio de una investigación por hostigamiento sexual e informa acerca de las medidas de protección otorgadas a la presunta víctima de hostigamiento, en un plazo no mayor a seis (06) días hábiles de recibida.
  - f. El Comité remitirá la queja a la presunta persona que hostiga, en el plazo de un (01) día hábil de recibida la queja. Para tales efectos, la presunta persona que hostiga podrá presentar sus descargos en el plazo de tres (03) días hábiles, computados desde el día siguiente de recibida la queja.
  - g. El Comité tiene un plazo no mayor de quince (15) días calendarios 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.
    - iv. Recomendaciones de medidas adicionales.

El informe debe ser puesto en conocimiento de la Dirección de Gestión Humana y el Oficial de Cumplimiento en un plazo máximo de un (01) día hábil de emitido el Informe.
  - h. La Dirección de Gestión Humana y el Oficial de Cumplimiento emitirán una decisión en un plazo no mayor a diez (10) días calendarios de recibido el informe. Asimismo, luego de un día (01) hábil de recibido el informe del Comité, 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.
  - i. La Gerencia de Relaciones Laborales deberá informar a la Autoridad Administrativa de Trabajo la decisión dentro de los seis (06) días hábiles siguientes a la emisión de la decisión.



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, así como de otro criterios que se consideren, y podrán ser:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Amonestación escrita.</li><li>➤ Suspensión.</li><li>➤ Despido.</li></ul> <p>En caso se falsa queja, la presunta persona que hostiga (quien ha sufrido un perjuicio), tiene el derecho a interponer las acciones judiciales que estime pertinentes contra la persona que presentó la queja.</p>
<b>Otras disposiciones</b>	
6.	Todo aquello que no esté expresamente definido o contenido en la presente Política deberá regirse por lo señalado en la Ley y su Reglamento.

	<b>POLÍTICA</b>	POL-17CA00-00106
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	Versión 08

**3.3. Sobre la presentación de la queja de hostigamiento sexual y procedimiento en caso la presunta persona que hostiga y/o la presunta víctima pertenezcan a una empresa tercera**

<b>En caso la presunta persona que hostiga trabaje para una empresa tercera y la presunta víctima trabaje para Claro</b>	
1.	<p>a. La denuncia se formula frente a Claro a través del correo electrónico <a href="mailto:te.escuchamos@claro.com.pe">te.escuchamos@claro.com.pe</a> siguiendo el procedimiento establecido en el punto 1 del numeral 3.2 del presente documento denominado "Procedimiento para la presentación de la queja de hostigamiento sexual".</p> <p>b. Claro debe informar sobre la queja o denuncia a la empresa tercera en un plazo no mayor a un (01) día hábil de recibida la misma para que tome las medidas que considere pertinentes.</p> <p>c. Gestión Humana corre traslado de la queja de hostigamiento sexual, en el plazo de un (01) día hábil de recibida, al Comité de Claro para el inicio de la Investigación.</p> <p>d. El Comité o Gestión Humana deberá dar lectura al "Acta de derechos de la persona denunciante", si se trata de la presunta víctima, en la cual constan los derechos que le asisten en el marco del procedimiento. Asimismo, realiza el ofrecimiento de atención médica y psicológica a la presunta víctima, lo cual deberá constar dentro del acta de lectura de derechos y dicta las medidas de protección en caso corresponda. En caso de aceptar o renunciar a los servicios puestos a su disposición, se hace constar con su firma o firma electrónica y huella en el acta.</p> <p>e. La Gerencia de Relaciones Laborales comunica a la Autoridad Administrativa de Trabajo la recepción de la denuncia o el inicio de oficio de una investigación por hostigamiento sexual e informa acerca de las medidas de protección otorgadas a la presunta víctima de hostigamiento, en un plazo no mayor a seis (06) días hábiles de recibida.</p> <p>f. El Comité tiene un plazo no mayor de quince (15) días calendarios de recibida la queja para emitir un informe con las conclusiones de la investigación y contendrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Descripción de los hechos.</li> <li>ii. Valoración de los medios probatorios.</li> <li>iii. Propuesta de Sanción Disciplinaria o archivo.</li> <li>iv. Recomendaciones de medidas adicionales.</li> </ul> <p>g. Cuando el informe incluya recomendaciones de sanción y otras adicionales para evitar nuevos casos de hostigamiento, el Comité debe remitir el mismo a la empresa tercera en un plazo de un (01) día hábil.</p> <p>h. La Oficina de Recursos Humanos de la empresa tercera, en un plazo no mayor de diez (10) días calendario de recibido el informe, deberá determinar las acciones a adoptar y emitir una decisión. Asimismo, dentro del referido plazo, deberá correr traslado a las partes a fin de que de considerarlo pertinente presenten sus comentarios y/o alegaciones. Dicha decisión contiene, de ser el caso, la sanción a aplicar, así como otras medidas para evitar nuevos casos de hostigamiento sexual.</p> <p>i. La empresa tercera deberá informar a la Autoridad Administrativa de Trabajo la decisión dentro de los seis (06) días hábiles siguientes de su emisión.</p>

	<b>POLÍTICA</b>	POL-17CA00-00106
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	Versión 08

**En caso la presunta víctima trabaje para una empresa tercera y la presunta persona que hostigue trabaje para Claro**

2.	<p>a. La denuncia se formula frente a Claro a través del correo electrónico <a href="mailto:te.escuchamos@claro.com.pe">te.escuchamos@claro.com.pe</a> siguiendo el procedimiento establecido en el punto 1 denominado "Procedimiento para la presentación de la queja de hostigamiento sexual" del numeral 3.2 del presente documento.</p> <p>b. Claro debe informar sobre la queja o denuncia a la empresa tercera en un plazo no mayor a un (01) día hábil de recibida la misma para que tome las medidas que considere pertinentes.</p> <p>c. Claro lleva a cabo el procedimiento de investigación y sanción regulado en el numeral 3.2 del presente documento denominado "Sobre la Queja de hostigamiento sexual y procedimiento".</p>
----	---

**En caso la presunta persona que hostigue y la presunta víctima de hostigamiento trabajen para una empresa tercera y el acto de hostigamiento sexual se haya producido dentro del ámbito de control o con ocasión del servicio que prestan a Claro**

3.	<p>a. La denuncia se formula frente a la empresa tercera o frente a Claro a través del correo electrónico <a href="mailto:te.escuchamos@claro.com.pe">te.escuchamos@claro.com.pe</a> siguiendo el procedimiento establecido en el punto 1 denominado "Procedimiento para la presentación de la queja de hostigamiento sexual" del numeral 3.2 del presente documento.</p> <p>b. En este último caso, Claro traslada la queja o denuncia a la empresa tercera a la que pertenece la presunta persona que hostiga en un plazo no mayor a un (01) día hábil de recibida.</p> <p>c. El procedimiento de investigación y sanción está a cargo de la empresa tercera, sin perjuicio de la coordinación correspondiente con Claro.</p>
----	---

**OTRAS DISPOSICIONES**

4.	<p>En caso Claro deba llevar el procedimiento de investigación, ello no implica el reconocimiento del vínculo laboral de la víctima o persona que hostiga con Claro.</p> <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>
----	--

	<b>POLÍTICA</b>	POL-17CA00-00106
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	Versión 08

### 3.4. Responsabilidades

1.	<p><b>Gestión Humana</b> recibe las quejas de hostigamiento sexual a través del buzón <a href="mailto:te.escuchamos@claro.com.pe">te.escuchamos@claro.com.pe</a> y redirige estas al Comité para dar inicio a la investigación, en el plazo de un (01) día hábil de recibida la queja.</p> <p>En caso se presente una queja en la que la persona que presuntamente hostiga y/o la presunta víctima que sufre de hostigamiento pertenezcan a una empresa tercera, deberán comunicar la queja en el plazo de un (01) día hábil de recibida la misma a la empresa tercera para los fines pertinentes.</p> <p><b>El Oficial de Cumplimiento</b> deriva las quejas de hostigamiento sexual que se hayan ingresado a través del Portal de Denuncias de América Móvil al buzón <a href="mailto:te.escuchamos@claro.com.pe">te.escuchamos@claro.com.pe</a></p>
2.	<p>El <b>área de Seguridad Salud Ocup. y Bienestar</b> 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.</p>
3.	<p>El <b>área de Seguridad Salud Ocup y Bienestar</b> 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.</p>
4.	<p>El <b>Comité o Gestión Humana</b> da lectura al "Acta de derechos de la persona denunciante", si se trata de la presunta víctima, en la cual constan los derechos que le asisten en el marco del procedimiento. Asimismo, el <b>Comité</b> realiza las investigaciones y emite un informe con las conclusiones y recomendaciones de la investigación y otras medidas adicionales para evitar nuevos casos de hostigamiento sexual en el plazo de quince (15) días calendario de recibida la queja.</p>
5.	<p>El <b>Comité</b> corre traslado de la queja a la presunta persona que hostiga, en el plazo de un (01) día hábil de recibida la queja, y le otorgará el plazo de tres (03) días hábiles para presentar sus descargos.</p>
6.	<p>El <b>Comité</b> remite a la Dirección de Gestión Humana y al Oficial de Cumplimiento el Informe con las conclusiones y recomendaciones, en el plazo máximo de un (01) día hábil de emitido. En caso la presunta persona que hostiga trabaje para una empresa tercera y la presunta víctima trabaje para Claro, el <b>Comité</b> remite el informe a la empresa tercera con las conclusiones y recomendaciones, en un plazo no mayor de un (01) día hábil.</p>
7.	<p>La <b>Dirección de Gestión Humana</b> y el <b>Oficial de Cumplimiento</b> emiten la decisión, declarando fundada o infundada la queja. De ser el caso, señalará la sanción a aplicar 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 del Comité, deberá correr traslado a las partes a fin de que emitan su pronunciamiento en el plazo de tres (03) días calendario.</p> <p>La aplicación de la sanción disciplinaria corresponderá al jefe directo o indirecto de la persona que hostiga, quien será el responsable de suscribir el documento de sanción correspondiente.</p>
8.	<p>La <b>Gerencia de Relaciones Laborales</b> informa a la Autoridad Administrativa de Trabajo la recepción de la denuncia o el inicio de oficio de una investigación por hostigamiento sexual e informa acerca de las medidas de protección otorgadas a la presunta víctima, en un plazo no mayor a seis (06) días hábiles de recibida. Asimismo, informa a dicha Autoridad la decisión dentro de los seis (06) días hábiles siguientes a la emisión de la misma.</p>

	<b>POLÍTICA</b>	POL-17CA00-00106
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	Versión 08

### 3.5. Descripción del Procedimiento de queja de hostigamiento sexual

No.	Descripción	Responsable	Sistema / M. Comunicación
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	Lectura del "Acta de derechos de la persona denunciante", si se trata de la presunta víctima, en la cual constan los derechos que le asisten en el marco del procedimiento y realiza la investigación en un plazo no mayor de quince (15) días calendario de recibida la queja para emitir el informe.	El Comité o Gestión Humana	E-Mail / Carta
4	Remite la queja a la presunta persona que hostiga para que presente sus descargos respectivos, en el plazo de un (01) día hábil de recibida la queja.	El Comité	E-Mail / Carta
5	Recibe los descargos de la presunta persona que hostiga en el plazo de tres (3) días hábiles.	El Comité	E-Mail / Carta
6	Corre traslado del informe a la Dirección de Gestión Humana y al Oficial de Cumplimiento 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.	Dirección de Gestión Humana/Oficial de cumplimiento	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	Dirección de Gestión Humana/Oficial de cumplimiento	Carta
9	¿Queja fundada o Infundada? Infundada: Pasar a numeral 10. Fundada: Pasar a numeral 11.	Dirección de Gestión Humana/Oficial de cumplimiento	Carta
10	Informa sobre la resolución del caso. Fin del procedimiento.	Dirección de Gestión Humana/Oficial de cumplimiento	Carta
11	Informa a las partes la decisión. Fin del procedimiento.	Dirección de Gestión Humana/Oficial de cumplimiento	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.	Gerencia de Relaciones Laborales	Carta

	<b>POLÍTICA</b>	POL-17CA00-00106
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	Versión 08

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.	Gerencia de Relaciones Laborales	Carta
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

**3.6. Descripción del Procedimiento de queja de hostigamiento sexual en caso la presunta persona que hostiga trabaje para una empresa tercera y la presunta víctima trabaje para Claro**

No.	Descripción	Responsable	Sistema / M. Comunicación
1	Presenta la queja de hostigamiento sexual.	Presunta víctima/ Testigo/Claro	te.escuchamos@claro.com.pe
2	Claro informa a la empresa tercera en el plazo de un (1) día hábil de recibida la queja	Gestión Humana	E-Mail / Carta
2	Corre traslado al Comité en el plazo de un (1) día hábil de recibida la queja.	Gestión Humana	E-Mail / Carta
3	Lectura al "Acta de derechos de la persona denunciante", si se trata de la presunta víctima, en la cual constan los derechos que le asisten en el marco del procedimiento y realiza la investigación en un plazo no mayor de quince (15) días calendario de recibida la queja para emitir el informe.	El Comité o Gestión Humana	E-Mail / Carta
4	Cuando el informe incluya recomendaciones de sanción y otras adicionales para evitar nuevos casos de hostigamiento, el Comité debe remitir el mismo a la empresa tercera en un plazo de un (01) día hábil.	El Comité	E-Mail / Carta
5	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.	Oficina de RRHH de la empresa tercera	E-Mail / Carta
6	Informa sobre la resolución del caso a las partes. Fin del procedimiento.	Empresa Tercera	Carta
7	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.	Gerencia de Relaciones Laborales	Carta

	<b>POLÍTICA</b>	POL-17CA00-00106
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	Versión 08

8	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.	Empresa Tercera	Carta
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

**3.7. Descripción del Procedimiento de queja de hostigamiento sexual, en caso la presunta víctima de hostigamiento trabaje para una empresa tercera y la presunta persona que hostiga trabaje para Claro**

No.	Descripción	Responsable	Sistema / M. Comunicación
1	Presenta la queja de hostigamiento sexual.	Presunta víctima/ Testigo/Claro	te.escuchamos@claro.com.pe
2	Claro informa a la empresa tercera en el plazo de un (1) día hábil de recibida la queja	Gestión Humana	E-Mail / Carta
3	Corre traslado al Comité en el plazo de un (1) día hábil de recibida la queja.	Gestión Humana	E-Mail / Carta
4	Lectura al "Acta de derechos de la persona denunciante", si se trata de la presunta víctima, en la cual constan los derechos que le asisten en el marco del procedimiento y realiza la investigación en un plazo no mayor de quince (15) días calendario de recibida la queja para emitir el informe.	El Comité o Gestión Humana	E-Mail / Carta
5	Remite la queja a la presunta persona que hostiga para que presente sus descargos respectivos, en el plazo de un (01) día hábil de recibida la queja.	El Comité	E-Mail / Carta
6	Recibe los descargos de la presunta persona que hostiga en el plazo de tres (3) días hábiles.	El Comité	E-Mail / Carta
7	Corre traslado del informe a la Dirección de Gestión Humana y al Oficial de cumplimiento en el plazo máximo de un (01) día hábil.	El Comité	E-Mail / Carta
8	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.	Dirección de Gestión Humana/Oficial de cumplimiento	E-Mail / Carta

	<b>POLÍTICA</b>	POL-17CA00-00106
	PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	Versión 08

9	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	Dirección de Gestión Humana/Oficial de cumplimiento	Carta
10	¿Queja fundada o Infundada? Infundada: Pasar a numeral 11. Fundada: Pasar a numeral 12.	Dirección de Gestión Humana/Oficial de cumplimiento	Carta
11	Informa sobre la resolución del caso. Fin del procedimiento.	Dirección de Gestión Humana/Oficial de cumplimiento	Carta
12	Informa a las partes de la decisión. Fin del procedimiento.	Dirección de Gestión Humana/Oficial de cumplimiento	Carta
13	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.	Gerencia de Relaciones Laborales	Carta
14	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.	Gerencia de Relaciones Laborales	Carta
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			



## 5. Firmas

Cargo	Nombre	Firma
Director General	Humberto Chávez	
Directora de Gestión Humana	Karla Puerto Zavala	
Directora Legal	Rosa María Gálvez	
Oficial de Cumplimiento	Luis Quijada	