

**SECRETARÍA GENERAL
DE LA
ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS**

ORDEN EJECUTIVA No. 05-7, Rev. No. 1

ASUNTO: PROHIBICIÓN DE ACOSO LABORAL

EL SECRETARIO GENERAL:

En ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 8 y 12 de las Normas Generales para el Funcionamiento de la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos; y

CONSIDERANDO:

Que es la política y objetivo de la Secretaría General que todo miembro del personal, interno, y contratista independiente reciba un trato respetuoso y digno y trabaje en un entorno libre de acoso laboral; y

Que otras organizaciones internacionales han adoptado reglamentos que prohíben y sancionan el acoso laboral, y es en interés de la Secretaría General hacer lo mismo,

RESUELVE:

1. Adoptar, a partir de la entrada en vigencia de esta Orden Ejecutiva, la Regla de Personal 101.10, "Prohibición de acoso laboral", que se adjunta como Anexo A, junto con las "Pautas y Procedimientos para la Prevención y Tratamiento del Acoso Laboral", que se adjunta como Anexo B.
2. Derogar toda disposición, reglamentación o práctica de la Secretaría General en contrario.
3. Declarar la Rev. No. 1 a la presente Orden Ejecutiva vigente este 2 de julio de 2007.

José Miguel Insulza
Secretario General

Fecha: 11 de abril de 2005
Rev. No. 1: 2 de julio de 2007
Original: Inglés

ANEXO A
ORDEN EJECUTIVA No. 05-7, Rev. No. 1

Regla de Personal 101.10 – Prohibición de acoso laboral

(a) Ningún funcionario, independientemente de su cargo o grado, ni contratista independiente, ni interno, deberá cometer acoso laboral. Todos deberán procurar para con los demás un trato respetuoso y digno en el lugar de trabajo.

(b) El acoso laboral incluye:

- (i) discriminación y prejuicio basados en cuestiones de raza, religión, credo o género, con la intención de perjudicar o favorecer a otros en el lugar de trabajo o en el desempeño de funciones oficiales;
- (ii) discriminación y prejuicio basados en cuestiones de origen nacional con la intención de perjudicar o favorecer a otros en el lugar de trabajo o en el desempeño de funciones oficiales, sin perjuicio de las preferencias basadas en el origen nacional que sean necesarias para cumplir con la distribución geográfica requerida por el artículo 120 de la Carta, lo cual no constituirá una violación de esta Regla;
- (iii) el acoso sexual en el lugar de trabajo o en el desempeño de funciones oficiales conforme a la Regla de Personal 101.8 y lo definido en las correspondientes pautas establecidas por el Secretario General; y
- (iv) Cualquier otra palabra, conducta, o acción, repetitiva o persistente, que:
 - (a) sea impropia;
 - (b) esté dirigida a una persona determinada (“la víctima”) en el lugar de trabajo o en el desempeño de sus funciones oficiales;
 - (c) tenga por objeto molestar, alarmar, o causar una considerable angustia emocional en la víctima;
 - (d) no tenga un propósito legítimo; y
 - (e) conforme a las mismas circunstancias, sea considerada por otras personas razonables, como ofensiva, humillante, intimidante, violenta, o afecte una razonable expectativa de privacidad.

(c) Se presumirán “intencionales” o “impropias” aquellas palabras, conducta, o acción:

- (i) Cuando el presunto transgresor haya sido previamente advertido, por la víctima u otro funcionario, que tales palabras, conducta, o acción son impropias y/o es probable que causen en la víctima molestia, alarma o

angustia emocional, o

- (ii) cuando, en el caso de un incidente aislado, resulte obvio para una persona razonable en virtud de la naturaleza injuriosa u ofensiva de la conducta, en el lugar y en el momento en que ésta haya ocurrido, que el presunto transgresor sabía o debiera haber sabido, en razón de su experiencia y antecedentes culturales, que tal conducta sería impropia e irrazonablemente molestaría, perjudicaría o causaría angustia emocional en la víctima.
- (d) El acoso no incluye las siguientes acciones o palabras realizadas o pronunciadas sin malicia:
- (i) Las palabras pronunciadas o las acciones realizadas por un supervisor con el propósito principal de evaluar el desempeño de las funciones oficiales asignadas conforme a la descripción de funciones y/o al contrato, o con el propósito principal de asignar y/o supervisar el desempeño de tales funciones oficiales en los plazos acostumbrados y al nivel requerido bajo la correspondiente descripción de funciones o el contrato;
 - (ii) la aplicación de medidas disciplinarias por conducta indebida, incluyendo el desempeño insatisfactorio;
 - (iii) la decisión de no renovar un contrato, así como la notificación de que el contrato no será renovado; y
 - (iv) el cese de un funcionario o la terminación del contrato de un contratista, junto con la entrega de la correspondiente notificación, por cualquiera de las razones establecidas ya sea en el Reglamento de Personal y/o en el contrato.
- (e) A los fines de esta Regla, se entenderá por malicia cualquier acción, conducta, o palabra, realizada o pronunciada con culpa grave o con la intención específica y principal de molestar, alarmar, o causar una considerable angustia emocional.
- (f) Cualquier funcionario, interno, o contratista independiente, que sea objeto de acoso laboral podrá objetar y/o presentar un reclamo según lo establecido en esta Regla y en las Pautas y Procedimientos para la Prevención y Tratamiento del Acoso Laboral previstos en la Orden Ejecutiva (“las correspondientes Pautas”).
- (g) La Secretaría General deberá atender, con la debida seriedad y prontitud, los reclamos por acoso laboral conforme a las correspondientes Pautas.
- (h) Cualquier persona que amenace con tomar o tome represalias contra un individuo que alegue de buena fe haber sido víctima de acoso laboral, o contra un individuo que manifieste de buena fe haber sido testigo de ello, deberá ser sometido a medidas disciplinarias y/o aquellas otras medidas que sean competencia del Secretario General en virtud de las correspondientes Pautas.

(i) La Secretaría General no es responsable del acoso laboral cometido por representantes o empleados de otros organismos internacionales, gobiernos, organizaciones de la sociedad civil, internos, contratistas independientes, y toda otra persona sobre la que no tenga autoridad para aplicar medidas disciplinarias conforme a estas Reglas de Personal. No obstante, en el caso de que un reclamo admisible por acoso laboral sea instado contra alguna de estas personas, la Secretaría General deberá remitir ese reclamo a las autoridades pertinentes que ejerzan la supervisión del presunto transgresor y podrá tomar aquellas otras acciones que considere apropiadas.

ANEXO B
ORDEN EJECUTIVA No. 05-7, Rev. No. 1

**LA SECRETARÍA GENERAL DE LA
ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS**

**PAUTAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO
DEL ACOSO LABORAL**

I. POLÍTICA Y OBJETIVOS

1. El acoso laboral, definido en la Regla de Personal 110.10 y en estas Pautas, es inaceptable. Los valores básicos de imparcialidad, integridad y discreción deberán regir todos los aspectos de la conducta de los funcionarios, internos y contratistas en el lugar de trabajo. Toda persona deberá procurar para con los demás, independientemente de que sean supervisores, compañeros, subordinados, internos o contratistas, un trato cortés y respetuoso, sin acoso o abuso físico o verbal. Cada persona deberá procurar en todo momento evitar cualquier conducta que pueda crear una atmósfera de hostilidad o intimidación en el lugar de trabajo. En vista del carácter internacional de la Organización y el valor que la Organización atribuye a la diversidad, los funcionarios, internos y contratistas deben actuar con tolerancia, sensibilidad, respeto e imparcialidad en lo que se refiere a las culturas y antecedentes de los demás.

2. Todos los funcionarios, internos y contratistas deberán ejercer tolerancia, sensibilidad y respeto en sus interacciones con los demás. Todos los funcionarios, internos y contratistas deberán familiarizarse con lo que constituye acoso y con las políticas de la Secretaría General sobre la conducta de los funcionarios, internos y contratistas.

3. Todos los funcionarios, internos y contratistas tienen la responsabilidad personal de mantener un ambiente de trabajo armonioso. Deberán comportarse de manera tal que asegure que el lugar de trabajo esté libre de toda forma de acoso laboral. Cada director y supervisor deberá demostrar con claridad esta responsabilidad con su propio ejemplo, comunicando claramente la política de acoso laboral a su personal, fomentando un ambiente laboral positivo en el que el acoso laboral no ocurra y no se consienta, y asegurando que se preste atención inmediata al cumplimiento de esta política.

4. La Regla de Personal 101.10 sobre acoso laboral de la Secretaría General y estas Pautas no tienen por objeto interferir con las evaluaciones legítimas de desempeño de los funcionarios, internos o contratistas que realizan los supervisores. Tampoco tienen por objeto interferir en el proceso de medidas disciplinarias que se aplican a un funcionario por mala conducta. Deberán interpretarse y aplicarse de conformidad con ese propósito.

5. La Secretaría General proveerá capacitación a los funcionarios a través del Departamento de Recursos Humanos (DRH), sobre temas relacionados sobre acoso sexual y otras formas de acoso laboral, con el objeto de incrementar la conciencia del personal acerca de estos aspectos y promover un ambiente de trabajo libre de hostilidad o acoso de cualquier tipo.

6. La Secretaría General proporcionará procedimientos informales para resolver aspectos de acoso laboral y procedimientos formales para investigar reclamos formales de acoso y represalias y para sancionar a quienes violen la Regla de Personal 101.10 y estas Pautas.

7. Los procedimientos establecidos por la Secretaría General para resolver casos de acoso laboral, investigar reclamos y sancionar a quienes violen la Regla de Personal 101.10 y estas Pautas tienen por objeto preservar la confidencialidad, impedir las represalias y resolver rápidamente el problema, protegiendo al mismo tiempo los derechos de la persona que presenta el reclamo y de la persona contra quien se presenta. Sin embargo, pueden surgir circunstancias en las que no sea posible preservar la confidencialidad. En particular, si un supuesto transgresor se convierte en sujeto de un reclamo formal presentado ante la Secretaría General, existe la obligación de informar a la persona acusada de lo que se alega contra ella. Además, en los casos en que el supuesto incidente puede constituir conducta indebida por parte de un funcionario, interno o contratista, el caso será informado al Secretario General a través del Director del DRH, en cuyo caso la persona que presenta el reclamo será informada por escrito a la brevedad posible.

II. EL CONCEPTO DE ACOSO LABORAL

A. Ejemplos de conducta que constituye acoso laboral

1. La Regla de Personal 101.10 establece la definición de acoso laboral. Los ejemplos incluyen, entre otros, los siguientes:

- a. medidas injustificadas destinadas a excluir o aislar a un funcionario de las actividades profesionales¹;
- b. ataques negativos persistentes sobre el desempeño personal o profesional sin justificación alguna;
- c. difamación de la reputación profesional de un funcionario, interno o contratista mediante rumores, chismes y/o burlas;
- d. abuso de un cargo de autoridad desacreditando persistentemente el trabajo de un funcionario, interno o contratista sin motivo, o estableciendo objetivos con plazos irrazonables y/o imposibles de cumplir, o tareas inalcanzables;
- e. denegación injustificada o sin fundamento de licencias y/o capacitación;
- f. diatribas públicas degradantes por parte de un supervisor o colegas;
- g. insultos deliberados relacionados con la competencia personal o

1. Tales medidas pueden tomarse de forma justificada cuando un funcionario interfiere con el trabajo o bienestar de los demás.

profesional de una persona;

- h. comentarios amenazantes o insultos, en forma verbal o por escrito;
- i. profanación deliberada de símbolos religiosos y/o nacionales; y
- j. quejas maliciosas y sin fundamento de mala conducta, incluidas, por ejemplo, quejas de acoso.

2. Los comentarios o conducta ligeramente ofensivos pueden llegar a un nivel de acoso si se repiten con frecuencia o son cada vez más generalizados y la víctima advierte al presunto transgresor que son “impropios,” y cumplen con cualquiera de las disposiciones previstas en la Regla de Personal 101.10 (b) o (c).

3. En circunstancias excepcionales, un incidente aislado podría constituir acoso si:

- a. es tan grave que perjudica el ambiente de trabajo en general;
- b. conmociona la conciencia y/o es injurioso; y
- c. cumple con cualquiera de las disposiciones establecidas en la Regla de Personal 101.10 (b) o (c).

4. Para fines de analizar si un incidente aislado constituye acoso laboral conforme a las disposiciones previstas en la Regla de Personal 101.10, la conducta se considerará “impropia” e “intencional” si resulta obvio para una persona razonable en virtud de la naturaleza injuriosa u ofensiva de la conducta que el presunto transgresor sabía o debía haber sabido, en razón de su experiencia y antecedentes culturales, que tal conducta sería impropia e irrazonablemente molesta, y/o perjudicaría y/o causaría angustia emocional a la víctima.

B. Ejemplos de conducta que no constituye acoso laboral

1. Existe una amplia gama de conductas ambiguas que podrían ofender a ciertas personas, pero no necesariamente a otras. Los ejemplos pueden incluir comentarios sobre el atuendo, cumplidos sobre una “mejor” apariencia, e incluso bromas ofensivas no intencionales que la mayoría de la gente considera razonables. Este tipo de conducta normalmente no se considerará acoso, especialmente cuando la persona ofendida hace saber a la “persona que ofende” que este tipo de conducta es ofensiva, y la “persona que ofende” no adopta más esa conducta.

2. Los supervisores a veces deben tomar decisiones difíciles, por ejemplo, trasladar al personal o asignar nuevos trabajos. Estas decisiones no constituyen de por sí acoso laboral. Tales decisiones de los supervisores no constituyen acoso a no ser que una persona razonable considere que las funciones asignadas son clara y deliberadamente poco realistas y asignadas con el objetivo de socavar la autoestima y la confianza.

3. En la Regla de Personal 101.10(d) se establecen otros ejemplos de palabras y conductas que no constituyen acoso laboral.

III. PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS

A. El concepto de represalia

1. La represalia es una medida adversa tomada en contra de una persona que presenta un reclamo por el hecho de haberlo presentado. La represalia es también una medida adversa tomada en contra de un miembro del personal, interno, o contratista por el hecho de haber apoyado al reclamante.

2. La represalia y las amenazas de represalia no incluyen por ejemplo:

- a. Las medidas tomadas contra una persona que presenta un reclamo por un desempeño deficiente en el trabajo o mala conducta;
- b. El temor subjetivo de una amenaza de represalia o una represalia sin evidencias de una amenaza verbal o de un acto real de represalia;
- c. La destitución o la reasignación de un funcionario que ocupaba un cargo de confianza por parte del Secretario General como consecuencia de la presentación de un reclamo por ese funcionario en el que dicho funcionario se opone a medidas y/o a políticas adoptadas por el Secretario General.

B. La prohibición

1. Una persona que presenta un reclamo de buena fe o que de buena fe asiste a un reclamante no será objeto de represalias.

2. Cualquier persona que se sienta acosada, en particular por un supervisor, probablemente tema represalias si presenta el caso a otras personas en posiciones de autoridad.

3. La amenaza de represalias o las represalias contra cualquier persona que presenta un reclamo informal o formal de buena fe son inaceptables y constituyen en sí mismas mala conducta sujeta a medidas disciplinarias en virtud del Reglamento de Personal.

4. La amenaza de represalias o las represalias contra cualquier persona que asista a otra en el procedimiento informal y/o formal de un reclamo es inaceptable y constituye conducta indebida sujeta a medidas disciplinarias en virtud del Reglamento de Personal.

IV. EL PAPEL DE LA SECRETARÍA GENERAL

A. Medidas básicas

1. Los supervisores tienen la responsabilidad de ponerse a disposición de aquellos funcionarios que deseen plantear preocupaciones en confidencia. Los supervisores tienen la responsabilidad de tratar tales situaciones en forma imparcial y sensible. Los supervisores deberán procurar crear una atmósfera en la que los funcionarios, los internos y los contratistas se sientan libres de utilizar, sin temor a represalias, los canales de la Secretaría General para la resolución de controversias y expresar su preocupación acerca de situaciones que sean o que tengan la posibilidad de ser conflictivas.

B. Nombramiento de asesores de acoso laboral

1. La Secretaría General, en consulta con el Comité del Personal y los Departamentos y Oficinas apropiados de la Secretaría General, nombrará seis asesores de acoso laboral por períodos de tres años. El Secretario General designará "Coordinador" a uno de ellos.

2. Los asesores de acoso personal serán cuidadosamente seleccionados entre diferentes departamentos, oficinas, géneros, grados y nacionalidades, y el DRH capacitará a cada asesor en los aspectos relacionados con el acoso laboral. Incluirán, entre otros, funcionarios que ocupan cargos de supervisión. Además, consultarán entre sí la forma de resolver informalmente los casos de acoso laboral. Tendrán la función primaria de facilitar y/o mediar la rápida terminación de la conducta ofensiva, si la hubiera, y restablecer una relación satisfactoria en el lugar de trabajo entre las partes involucradas. En el desempeño de estas funciones deberán actuar con tacto y discreción.

C. Nombramiento de investigadores de acoso laboral

1. La Secretaría General, en consulta con el Comité del Personal y los Departamentos y Oficinas apropiados de la Secretaría General, nombrará seis investigadores de acoso laboral por períodos de tres años. Tales investigadores podrán seleccionarse entre los mismos seis investigadores nombrados por la Secretaría General para investigar los reclamos de acoso sexual en virtud de la Regla de Personal 101.8, de acuerdo con el Anexo A de la Orden Ejecutiva No. 95-7 (Normas y procedimientos para la prevención y el tratamiento del acoso sexual) o pueden ser otras personas nombradas por el Secretario General. Incluirán, entre otros, miembros del personal con y sin responsabilidades de supervisión.

2. El Secretario General podrá nombrar nuevamente investigadores de acoso laboral por períodos adicionales, previa consulta al Comité del Personal y al Departamento de Asesoría Legal (DAL).

3. Los investigadores de acoso laboral recibirán capacitación a través del DRH para:
 - a. tratar seria y objetivamente todas los reclamos/alegatos de acoso laboral al igual que las negaciones de tales acosos laborales;
 - b. estimular a quienes presentan los reclamos y a los supuestos transgresores a que incluyan el mayor número de hechos posibles, entre ellos, los nombres de los supuestos testigos; y
 - c. entrevistar a quienes presentan los reclamos, los supuestos transgresores, y los supuestos testigos, asegurando que los supuestos transgresores tengan el derecho de oír y responder a las acusaciones y proporcionar los nombres de los supuestos testigos que serán entrevistados.

V. PROCEDIMIENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS

A. Limitaciones de tiempo para iniciar y tramitar el proceso formal de reclamo

1. La Secretaría y su personal tienen interés en asegurar que los posibles incidentes de acoso sean investigados, resueltos y, si fuera necesario, sancionados con prontitud. A nadie interesa que se permita que tales incidentes vuelvan a ocurrir o que permanezcan sin considerarse. Si los reclamos no se presentan con prontitud, se obstaculizará el debido proceso como consecuencia de la desaparición de testigos y el olvido.

2. Una persona que alegue acoso deberá iniciar el procedimiento informal de resolución de reclamos contenido en el Capítulo V. B de estas Pautas ("Procedimiento Informal") tan pronto como sea posible después de que se haya producido la acción o el acontecimiento ofensivos. En el caso de un patrón de acontecimientos repetidos, o de acciones ofensivas a lo largo del tiempo, el Procedimiento Informal deberá iniciarse tan pronto como sea posible de haberse producido la última de tales acciones o acontecimientos.

3. Una persona que desee presentar un reclamo formal, primero deberá iniciar el Procedimiento Informal. No obstante, véase el Párrafo A. 4 del presente capítulo.

4. Un reclamo formal de acoso laboral deberá ser presentado al Director del DRH dentro de los noventa (90) días de haberse producido la acción o el acontecimiento ofensivos, independientemente de que se haya invocado el Procedimiento Informal o que el mismo haya concluido.

a. Si cuando el reclamo formal es presentado al Director del DRH, el Procedimiento Informal aún se halla pendiente o si todavía no se ha iniciado, el procedimiento previsto en el Capítulo V. C. 1 podrá ser invocado por el Coordinador y/o por el Director del DRH, en consulta con el Director del DAL, suspendiéndose, en consecuencia, cualquier acción sobre el reclamo formal hasta que el Procedimiento Informal haya concluido.

B. PROCEDIMIENTO INFORMAL DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

1. Acciones que podría tomar el reclamante

a. Los reclamantes y/u otros funcionarios deben en primer lugar hacer saber al supuesto transgresor que el comportamiento ofensivo es inaceptable. En muchos casos, la situación puede resolverse informalmente. La experiencia sugiere que muchas personas que presentan reclamos de acoso simplemente desean que cese el comportamiento ofensivo y no quieren continuar formalmente el caso, siempre que dicho comportamiento se interrumpa y no vuelva a ocurrir. El acoso laboral es por definición “inapropiado”. El supuesto transgresor puede no saber que sus palabras o su conducta son inadecuadas a menos que se lo haga saber la persona que presenta el reclamo.

b. Si bien el curso de acción usualmente preferible es que la persona que presenta el reclamo hable directamente con el supuesto transgresor y le avise que sus palabras y/o su conducta u otras acciones son inadecuadas, y probablemente causen alarma y/o molestias y/o angustia emocional, la persona que presenta el reclamo puede sentirse incómoda hablando directamente con el supuesto transgresor. En tales casos, el reclamante puede solicitar a un colega o supervisor que hable con el supuesto transgresor; sin embargo, la comunicación directa entre quien presenta el reclamo y el supuesto transgresor es preferible y se recomienda decididamente como primer paso para evitar y eliminar el acoso laboral, y a veces para “mejorar el ambiente” en situaciones en donde el acoso laboral posiblemente no ha ocurrido.

c. Si la respuesta del supuesto transgresor resulta insatisfactoria para la persona que presenta el reclamo, ésta puede continuar el reclamo solicitando al asesor de acoso laboral u otro funcionario de la Secretaría General, como un supervisor o un representante del DRH, que hablen con el supuesto transgresor, ya sea a solas o en compañía de quien presenta el reclamo.

d. Como alternativa, el asesor de acoso laboral y la persona que presenta el reclamo podrá llevar el asunto a un funcionario de mayor jerarquía de la subsecretaría, departamento u oficina involucradas. Los funcionarios de mayor jerarquía hablarán con la persona cuyo supuesto comportamiento haya dado lugar a la preocupación.

e. Además, la persona que presenta el reclamo deberá notificar a su supervisor. Sin embargo, si el supuesto transgresor es su supervisor, y si la persona se siente incómoda hablando con él, deberá notificar el caso al supervisor de su supervisor. También puede discutir el caso con el Director del DRH o un representante de dicho Departamento, el Director del DAL o con el Inspector General.

f. Si la comunicación con el supuesto transgresor no resuelve el problema o no es posible resolverlo, la persona que presenta el reclamo puede discutir el caso con uno de los asesores de acoso laboral.

g. El funcionario que presenta el reclamo mantendrá registros completos y exactos: qué ocurrió, cuándo, dónde, quién lo vio y con quién discutió la

situación, y sus resultados. Tales registros deberán ser tan exactos y actualizados como sea posible, e incluir fechas, horas, lugares, testigos y resultados. Además, puede resultar útil comenzar a redactar, lo antes posible después de ocurrido el supuesto acoso, una carta a la persona que lo cometió. El proceso de preparar dicha carta por lo general ayuda a quienes han sido objeto de acoso a ordenar sus pensamientos y determinar la mejor forma de abordar el problema. Independientemente de que la carta se envíe al supuesto transgresor o transgresores, o a cualquier otra persona, puede resultar útil para reseñar los hechos, y para reunir evidencias en caso de represalias y/o que se produjeran instancias repetidas de comportamiento ofensivo. Dicha carta deberá incluir una declaración objetiva de los hechos, los sentimientos y reacciones de la persona sobre la situación, y una explicación de lo que la persona piensa que debería ocurrir en el futuro. Uno de los asesores de acoso laboral puede asistir en la preparación de dicha carta.

h. La persona que presenta el reclamo deberá hablar con amigos, colegas, confidentes y/o parientes sobre lo que ocurrió. Es importante contar con un fuerte sistema de apoyo.

i. Todos los reclamos e informes sobre acoso laboral se manejarán en forma discreta con el fin de proteger la privacidad de las personas involucradas. No obstante, los funcionarios, internos y contratistas deberán estar conscientes de que los incidentes que puedan constituir conducta indebida serán informados al Secretario General por medio del Director del DRH. En tal caso, el Director del DRH informará por escrito al reclamante lo antes posible.

j. Los asesores de acoso laboral a quienes se les haya asignado el asunto escucharán con simpatía a la persona que presenta el reclamo, con el objeto de proporcionarle la oportunidad de discutir el problema con el supuesto transgresor. También escucharán con simpatía al supuesto transgresor. El asesor proveerá asesoramiento sobre la forma de tratar directamente los problemas con el supuesto transgresor. Si la persona lo solicita, el asesor puede obtener que un intermediario informe al supuesto transgresor acerca del comportamiento que ocasionó la ofensa, permitiéndole a éste la oportunidad de suspender dicho comportamiento sin repercusiones ulteriores y/o explicar las razones por las cuales niega que el acoso laboral haya ocurrido. Además, a solicitud de cualquiera de las partes, el asesor podrá promover reuniones entre ellos con el objeto de hallar una solución mutuamente aceptable. El asesor podrá asimismo reunirse por separado y en forma privada con el reclamante y con el supuesto transgresor con el fin de solucionar la situación.

k. El asesor de acoso laboral puede explicar a la persona que presenta el reclamo los procedimientos a seguirse para iniciar un reclamo formal de conformidad con las Reglas de Personal 101.10 o 101.8 (acoso sexual), que podrían conducir a medidas disciplinarias contra el supuesto transgresor.

l. Si se lo solicita, el asesor de acoso laboral asistirá en la presentación de un reclamo formal al Director del DRH. No obstante, el asesor no podrá desempeñar papel alguno en las subsiguientes investigaciones y/o procedimientos disciplinarios, salvo que todas las partes afectadas estén de acuerdo y ello pueda hacerse en forma tal que no afecte la neutralidad del asesor de acoso laboral y la objetividad del proceso.

2. Acciones que el supuesto transgresor podría tomar

a. Una acusación de acoso laboral deberá tomarse seriamente, independientemente de que parezca ser razonable. El supuesto transgresor deberá tener en cuenta la forma en que la persona ofendida pueda haber percibido el comportamiento en cuestión. Ante una acusación de acoso laboral, el supuesto transgresor podrá discutir el caso con un tercero. Tanto los supuestos transgresores como quienes presentan los reclamos contarán con los servicios de los asesores de acoso laboral.

b. Cuando un supuesto transgresor es informado inicialmente por un reclamante y llega a la conclusión de que el reclamo se justifica, deberá procurar resolver el problema a ese nivel. En ese sentido, probablemente sea suficiente pedir disculpas y prometer que no se repetirán las palabras o la conducta ofensivas. Sin embargo, si la acusación es grave y/o el supuesto transgresor considera que no se justifica, puede consultar con un asesor de acoso laboral o con el Director del DRH acerca de los hechos, los testigos del hecho o los hechos y otras evidencias. En aquellos casos en que se consulte al DRH, el Director o su representante explicarán las opciones disponibles y las posibles formas de resolver el problema, incluso la forma de hablar en términos constructivos con el reclamante.

c. En aquellos casos en que dos o más funcionarios hayan actuado en forma mutuamente ofensiva, una disculpa por parte de uno de ellos puede provocar una disculpa del otro, y facilitar la resolución del conflicto. Alternativamente, cualquiera de las partes podrá procurar la intervención informal de un asesor de acoso laboral para ayudar a abordar el problema.

d. Si un intermediario informal, como un asesor de acoso laboral, un supervisor o un representante del DRH se dirige al supuesto transgresor sobre un reclamo, éste podrá, por ejemplo:

- i. tomar nota de los hechos alegados, sin reconocer la falta, y luego asegurar que su comportamiento futuro sea apropiado;
- ii. expresar su arrepentimiento por haber ofendido a alguien, y comprometerse a comportarse en forma apropiada en el futuro;
- iii. preguntar al intermediario si el reclamante está dispuesto a discutir directamente el problema con el supuesto transgresor y el intermediario;
- iv. solicitar al intermediario que actúe como facilitador o mediador para ayudar a resolver el problema; o
- v. negar la validez del reclamo si lo considera injustificado.

e. Si el reclamo no se justifica o no está bien fundamentado, el supuesto transgresor deberá recopilar los hechos e identificar los testigos o evidencias que puedan resultar útiles para resolver el caso.

C. PROCEDIMIENTO FORMAL DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

1. En aquellos casos en que se presente un reclamo formal antes de que el procedimiento informal de resolución de reclamos, previsto en el Capítulo V. B, se haya iniciado o todavía no haya concluido, el Coordinador y/o el Director del DRH, en consulta con el Director del DAL, podrá suspender la consideración del reclamo formal hasta que el Procedimiento Informal se haya agotado.

2. En aquellos casos en que el Procedimiento Informal no resuelva el reclamo, o el supuesto acoso sea muy serio, el reclamante o su supervisor podrá presentar un reclamo por escrito al Secretario General por medio del Director de DRH, dentro de los noventa (90) días previstos en el Capítulo V. A. 4 de estas Pautas.

3. Para que sea admisible, el reclamo deberá presentarse al DRH dentro de los noventa (90) días de la fecha en que el supuesto acoso ocurrió, y el reclamo deberá:

- a. describir el acto o actos específicos que se objetan (por ejemplo, qué se dijo y/o dónde y quién lo dijo), la hora, la ubicación y las circunstancias en que tuvo lugar el acto o los actos;
- b. incluir cualquier otra información o evidencias pertinentes;
- c. identificar al supuesto transgresor, cualquier testigo que hubiese presenciado el supuesto acoso, y cualquier otra persona a la que se pudiera haber mencionado el (los) incidente(s); y
- d. estar fechado y firmado por el reclamante. Si el reclamo es presentado por un supervisor, deberá estar fechado y firmado por el supervisor y el reclamante.

4. Dentro de los treinta días posteriores al recibo del reclamo formal, el DRH (con excepción de las situaciones previstas en el presente Capítulo V. C. 1) entregará al supuesto transgresor una copia del reclamo formal o una sinopsis escrita del mismo preparada por el DAL . Al mismo tiempo, se le informará de su derecho a ser asesorado por un funcionario o por un funcionario retirado para que lo asista en su respuesta.

5. El supuesto transgresor tendrá treinta días desde la recepción del reclamo formal o de la sinopsis del reclamo para responder al alegato por escrito y presentar evidencias en contrario. En caso de no presentarse una respuesta, el reclamo proseguirá igualmente.

6. Al recibir un reclamo de acoso laboral, el Director del DRH informará al Secretario General y al DAL. Aproximadamente al mismo tiempo, el Director del DRH determinará si el reclamo involucra un supuesto acoso sexual. Si el reclamo involucra un supuesto acoso sexual, el Director del DRH transmitirá el reclamo al investigador coordinador nombrado en el marco de las Pautas y Procedimientos para la Prevención y Tratamiento del Acoso Sexual emitidas de conformidad con la Orden Ejecutiva No. 95-7. Si el reclamo no involucra un supuesto acoso sexual, el Director transmitirá el reclamo al Coordinador nombrado en virtud de estas Pautas con el fin de asignar el caso a dos

investigadores de acoso laboral (preferiblemente un equipo conformado por un investigador con responsabilidades de supervisión y un investigador sin responsabilidades de supervisión) para llevar a cabo la investigación inicial de un supuesto funcionario, interno o contratista transgresor.

7. Si como resultado de su investigación, los investigadores de acoso laboral encuentran que, de las evidencias consideradas, resulta probable que un funcionario haya cometido acoso laboral, recomendarán al Director del DRH, según corresponda, que se aplique una medida disciplinaria de conformidad con el Capítulo XI del Reglamento de Personal o recomendarán la destitución sumaria en virtud de la Regla de Personal 110.5. Los investigadores de acoso laboral podrán asimismo sugerir otras medidas, como la transferencia del funcionario.

8. Si como resultado de su investigación, los investigadores de acoso laboral encuentran que, de las evidencias consideradas, resulta probable que un interno o un contratista hayan cometido acoso laboral, recomendarán al Director del DRH la terminación del correspondiente internado o contrato, o que se adopten otras medidas que consideren apropiadas.

9. Si los investigadores de acoso laboral, en base a las pruebas tenidas en cuenta, consideran que es muy probable que no haya ocurrido acoso laboral, enviarán un informe en ese sentido al Director del DRH, quien, a su vez, notificará al reclamante, a la persona acusada por el reclamante, y a las personas entrevistadas por los investigadores en relación al tema. En tal caso, el registro de todos los procedimientos se eliminará del legajo de personal de los funcionarios, si existieran tales legajos.

10. Si los investigadores de acoso laboral encuentran que no ha habido tal acoso y que no hay lugar a dudas de que el reclamo de acoso laboral fue realizado por razones o por motivos inapropiados, podrán recomendar al Director del DRH que se adopten medidas disciplinarias contra el reclamante, de conformidad con el Reglamento de Personal. Al recibir tal recomendación, el Director del DRH adoptará las medidas apropiadas.

VI. PROCEDIMIENTO PARA PROCESAR RECLAMOS DE ACOSO LABORAL CONTRA DELEGADOS Y OTRAS PERSONAS SOBRE LAS QUE LA SECRETARÍA GENERAL NO TIENE CONTROL

A. Procedimiento informal para resolver el reclamo

1. Si una persona considera que en el cumplimiento de funciones oficiales ha sido víctima de acoso laboral causado por un representante, empleado o agente de un Estado miembro, o un Observador Permanente o una organización de la sociedad civil o por cualquier otra persona que no sea funcionario de la Secretaría General o contratista independiente o interno que presta servicios a la Secretaría General, el funcionario puede iniciar el procedimiento informal establecido en el Capítulo V. B de estas Pautas.

B. Procedimiento para presentar un reclamo formal

1. Si el procedimiento informal establecido en el Capítulo V. B resulta inapropiado o ineficaz, el reclamante o su supervisor pueden informar el caso al Director del DRH, quien informará al Secretario General y al Director del DAL, y transmitirá el reclamo al Coordinador. El Coordinador asignará dos investigadores (preferiblemente uno con responsabilidades de supervisión y otro sin responsabilidades de supervisión) para que entrevisten al reclamante y a cualquier otro funcionario o testigo mencionado por el reclamante. Si los investigadores determinan que existen razones sustanciales para creer que ha ocurrido acoso laboral, enviarán un informe al Secretario General y al Director del DAL, por medio del Director del DRH. Al recibir dicho informe, el Secretario General estudiará el asunto y, si fuera apropiado, podrá informar verbalmente o por escrito a la autoridad pertinente sobre el incidente y la necesidad de tomar medidas correctivas.

2. Si los investigadores de acoso laboral encuentran que hay suficientes razones para considerar que no ha habido acoso laboral, enviarán un informe al efecto al Director del DRH, quien notificará al reclamante, a la persona acusada por el reclamante, y a las personas entrevistadas por los investigadores.

3. Si los investigadores encuentran que no hay lugar a duda de que el reclamo de acoso laboral fue realizado por razones o por motivos inapropiados, pueden recomendar al Director del DRH que se adopten medidas disciplinarias contra el reclamante, de conformidad con el Reglamento de Personal. Al recibir tal recomendación, el Director del DRH adoptará las medidas apropiadas.

VII. MEDIDAS DISCIPLINARIAS Y RESPONSABILIDAD FINANCIERA

1. En aquellos casos en que el acoso laboral cometido por un funcionario se traduce en una orden judicial o laudo arbitral en virtud de las cuales la Secretaría General deba pagar daños y perjuicios monetarios, la Secretaría General podrá requerir que el funcionario transgresor le restituya hasta el monto total de tales daños y perjuicios, costos conexos y honorarios legales, de conformidad con la Regla de Personal 101.3. Tales daños, costos y honorarios se considerarán deudas con la Secretaría General y se deducirán inmediatamente del salario, prestaciones y otras remuneraciones del funcionario transgresor, de conformidad con la Regla de Personal 103.20.

2. En aquellos casos en que el acoso laboral causado por un contratista independiente, sus empleados u otros agentes del contratista se traduzcan en una orden judicial o laudo arbitral en virtud de los cuales la Secretaría General deba pagar daños y perjuicios monetarios, la Secretaría General podrá deducir el monto de tales daños de cualquier retribución u honorarios adeudados al contratista transgresor.