



...de la mano contigo

Protocolo para prevenir, identificar, atender y sancionar, la discriminación, la violencia contra las mujeres, el acoso sexual y laboral en la Defensoría del Pueblo¹

¹Documento elaborado por Jennifer Delgado Urueta, en otrora Directora de Protección de los Derechos de las Mujeres de la Defensoría del Pueblo, tomando como guía principal, el Protocolo para identificar, prevenir y atender la violencia de género en el ámbito empresarial; que fue redactado por la consultora Nelva Araúz Reyes, producto de un esfuerzo de colaboración entre el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, SUMARSE, el Instituto Nacional de la Mujer, Fundamorgan y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, donde la Defensoría del Pueblo, a través de la DPRODM, brindó acompañamiento.

Contenido

I. Aspectos Generales	3
1. Justificación	3
2. Objetivo del Protocolo	4
3. Fundamento legal	5
4. Ámbito de aplicación	6
5. Tiempo de aplicación	6
II. Medidas para prevenir, identificar y atender la discriminación, violencia contra las mujeres, acoso laboral y/o acoso sexual	6
1. Medidas para identificar	6
a. Signos psicológicos que presentan víctimas de violencia de género	7
b. Signos físicos que pueden presentar víctimas de violencia de género	7
c. Signos laborales que pueden presentar víctimas de violencia de género	7
2. Medidas para prevenir	7
3. Medidas para atender	9
a. Principios del procedimiento	9
b. Derechos de las presuntas víctimas	10
c. ¿Quiénes pueden presentar la queja?	10
d. ¿Contra quiénes se puede interponer queja?	10
e. Canales para presentar las quejas	11
f. Estadísticas y recolección de información	11
III. Procedimiento para denunciar, investigar y sancionar la discriminación, violencia contra las mujeres, acoso laboral y/o acoso sexual	11
1. Procedimiento	11
2. Sanciones	12
3. Principales oficinas de apoyo	14
IV. Glosario	15
V. Bibliografía	20
VI. Anexos	22

I. Aspectos Generales

1. Justificación

Panamá ha adoptado diversos instrumentos internacionales de derechos humanos que establecen la obligación del Estado de respetar y garantizar el acceso y disfrute de la población de estos derechos, incluyendo el derecho a la igualdad y la no discriminación, el derecho a la integridad personal y el derecho al trabajo en condiciones dignas; derechos que también están amparados por la Constitución Política de la República de Panamá.

A su vez, a nivel nacional, el Código de Trabajo y la Ley 9 de 1994, que regula la Carrera Administrativa, prohíben la discriminación, el acoso laboral y sexual.

En años más recientes, por impulso de organizaciones de la sociedad civil, en particular organizaciones que trabajan por los derechos de las mujeres, se han promulgado otras legislaciones que profundizan en la temática y brindan mayor orientación sobre los procedimientos a seguir en cada caso.

Así, la Ley 82 de 2013 que adopta medidas de prevención contra la violencia en las mujeres y reforma el Código Penal para tipificar el femicidio y sancionar los hechos de violencia contra la mujer, además de brindar otras definiciones al respecto, ordena al Estado promover acciones para que las instituciones gubernamentales desarrollen *“planes de prevención, detección y atención de situaciones de acoso sexual u hostigamiento por razones de sexo o cualquier otra forma de violencia contra las mujeres, lo que incluye el establecimiento de un procedimiento de quejas para la denuncia, investigación y sanción de los agresores”*.

Es importante señalar, la Ley fue producto de un amplio consenso entre instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil, utilizando como base, la propuesta de ley, presentada por iniciativa legislativa en el año 2011, por la Defensoría del Pueblo, en conjunto con organizaciones de mujeres.

También, desde el año 2018 se cuenta con la Ley 7, que adopta medidas para prevenir, prohibir, y sancionar actos discriminatorios y dicta otras disposiciones, que incorpora una definición general para hostigamiento, acoso sexual o moral, además de actos específicos de discriminación como el racismo y sexismo. Esta Ley obliga a las instituciones públicas a establecer una política interna que prevenga, evite, desaliente y sancione estas conductas; por medio de, entre otras acciones, el establecimiento de un *“procedimiento interno de quejas y resolución, adecuado y efectivo para permitir las denuncias de dichas conductas”*; señalando a su vez, que, de no cumplirla, el personal de más alta jerarquía de las instituciones públicas incurrirá en delito de infracción de los deberes de los servidores públicos.

Por último, tenemos la Ley No. 321 de 29 de agosto de 2022, por la cual se aprueba el Convenio sobre la Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo, 2019, (núm.190), adoptado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo en Ginebra, el 21 de junio de 2019.

Cabe señalar, que la problemática detallada no sucede en contextos aislados, sino que son producto de un sistema estructural, histórico, desigual y excluyente, que ubica a algunas poblaciones en una situación de mayor riesgo de vulneración de sus derechos humanos; entre ellas, a razón de sexo, edad, etnia, raza, orientación sexual, identidad o expresión de género, condición de salud, discapacidad, nacionalidad, idioma, credo, posición económica y cualquier otra condición.

Con miras a enfrentar estos desafíos, en aras de lograr la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en materia de igualdad entre los géneros y empoderamiento de todas las mujeres y las niñas, reducción de la desigualdad en y entre los países, y la promoción de sociedades justas, pacíficas e inclusivas, la Defensoría del Pueblo, como institución nacional de derechos humanos, que tiene el deber de velar por la protección de los derechos establecidos en la Constitución Política de la República de Panamá, en las normas de derecho internacional y en las legislaciones nacionales, considera imperante contar con un instrumento guía, para prevenir, identificar, atender, investigar y sancionar actos internos de discriminación, violencia contra las mujeres, acoso laboral y sexual.

En virtud de lo anterior, con la finalidad de orientar esta labor, se crea este protocolo para dar cumplimiento a los mandatos legales, y contar con un procedimiento claro y unificado para atender la violencia en el ámbito laboral, fortaleciendo de esta manera, no solo la protección de los y las servidoras públicas de la Defensoría del Pueblo, sino de manera general, aportando a la vigencia y el respeto de los derechos humanos y a la legitimidad del actuar institucional.

2. Objetivo del Protocolo

Establecer una guía y un procedimiento para la prevención, identificación, atención y sanción de la discriminación, violencia contra la mujer, el acoso laboral y sexual en la Defensoría del Pueblo, conforme a la obligación que mandata la Ley 82 de 2013, que adopta medidas de prevención contra la violencia en las mujeres y reforma el Código Penal para tipificar el femicidio y sancionar los hechos de violencia contra la mujer, y la Ley 7 de 2018, que adopta medidas para prevenir, prohibir y sancionar actos discriminatorios y dicta otras disposiciones.

3. Fundamento legal

A continuación, se mencionan algunas normas generales, tanto de derecho internacional de derechos humanos, como nacionales, relacionadas con el ámbito de aplicación de este Protocolo.

- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre. Aprobada en la Novena Conferencia Internacional Americana realizada en Bogotá, Colombia, el 2 de mayo de 1948
- Declaración Universal de Derechos Humanos. Aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948
- Ley 49/1967, por la cual se aprueba la Convención Internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial
- Ley 13/1976, por la cual se aprueba el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales
- Ley 15/1976 por la cual se aprueba el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
- Ley 15/1977 por la cual se aprueba la Convención Americana sobre Derechos Humanos
- Ley 4/1981, por la cual se aprueba la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer
- Ley 12/1995, por la cual se aprueba la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Para)
- Ley 7/1997, por la cual se crea la Defensoría del Pueblo
- Ley 4/1999, por la cual se instituye la Igualdad de Oportunidades para las Mujeres
- Ley 03/2001, por la cual se aprueba en todas sus partes la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad
- Decreto Ejecutivo 53/2002, por la cual se Reglamenta la Ley 4/1999, por la cual se instituye la Igualdad de Oportunidades para las Mujeres
- Ley 16/2002, que regula el derecho de admisión en los establecimientos públicos y dicta medidas para evitar la discriminación
- Ley 11/2005, que prohíbe la discriminación laboral y adopta otras medidas
- Ley 25/2007, por la cual se aprueban la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y el Protocolo Facultativo de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad
- Ley 82/2013: Que adopta medidas de prevención contra la violencia en las mujeres y reforma el código penal para tipificar el femicidio y sancionar los hechos de violencia contra la mujer, modificada por las leyes No. 16 de 17 de junio de 2016, No. 43 de 6 de junio de 2017, No. 106 de 31 de octubre de 2019 y No. 202 de 8 de marzo de 2021.
- Decreto Ejecutivo 100/2017 que reglamenta la Ley 82/2013
- Ley 7/2018, que adopta medidas para prevenir, prohibir y sancionar actos discriminatorios y dicta otras disposiciones.
- Ley No. 321 de 29 de agosto de 2022, por la cual se aprueba el Convenio sobre la Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo, 2019, (núm.190), adoptado

por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo en Ginebra, el 21 de junio de 2019

4. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación de este protocolo incluye a las y los servidores públicos de todos los niveles jerárquicos de la Defensoría del Pueblo, tanto de la sede central, como de las oficinas regionales; así como también, a cualquier persona que se encuentre realizando alguna función para la institución, ya sea en calidad de pasantías, servicios profesionales, o cualquier otra condición.

Los actos de discriminación, violencia contra la mujer, acoso laboral y/o sexual, contra los cuales se establece este protocolo, incluyen, pero no se limitan, al espacio físico de la Defensoría del Pueblo y/o sus dependencias; sino que comprenden aquellos que se realicen en lugares externos a la institución o por medio de la utilización de medios tecnológicos, virtuales y de cualquier otro tipo, siempre que entre la víctima y la persona victimaria, exista una relación amparada por la Defensoría del Pueblo.

5. Tiempo de aplicación

Este protocolo empezará a regir a partir que sea adoptado por el o la titular de Defensoría del Pueblo, mediante resolución.

II. Medidas para prevenir, identificar y atender la discriminación, violencia contra las mujeres, acoso laboral y/o acoso sexual

1. Medidas para identificar²

Los signos abajo enlistados no son únicos ni excluyen a otros no enunciados. Los mismos se han establecido en este protocolo a manera de guía y como resultado de una investigación y recopilación de datos de experiencias similares en otros países y de información establecida en revistas científicas por especialistas de la salud, trabajadores y trabajadoras sociales.

Es importante señalar que estos signos pueden manifestarse como novedosos en el comportamiento de la víctima, que pueden ir expresándose de forma repentina o paulatina y usualmente, son manifestaciones reiteradas en el tiempo.

² Se realizó una adaptación del documento original, denominado “Protocolo para identificar, prevenir y atender la violencia de género en el ámbito empresarial”, que únicamente hacía referencia a situaciones de violencia de género; optando por dejar el apartado de los signos observables, por considerarse que pueden ser similares a las problemáticas enlistadas, que es la discriminación, acoso laboral y sexual.

a. Signos psicológicos que presentan víctimas de violencia de género

Algunos de los signos a nivel psicológico son:

- Aislamiento o retraimiento respecto de las relaciones interpersonales con sus compañeros y compañeras de trabajo
- Indiferencia o falta de motivación en el trabajo por actividades laborales o de otro tipo de iniciativas que se generen en el trabajo
- Baja tolerancia a decisiones adoptadas de manera democrática
- Falta de atención y de concentración
- Desvalorización de su propia persona cuando se expresa con otras personas o manifestación de baja autoestima
- Expresión de tristeza o depresión
- Irritabilidad y sobresaltos exagerados
- Síndrome de la mujer maltratada, similar al síndrome de Estocolmo, en el cual la mujer asume el rol de quien la maltrata, sobre todo cuando tiene algún cargo de poder. En esos casos la mujer se asume con la imagen de la persona que la maltrata y actúa agresivamente

b. Signos físicos que pueden presentar víctimas de violencia de género

Entre los signos que pueden ser visibles en las mujeres que han sido víctimas de violencia de género, porque dejan alguna huella en la piel, son los siguientes:

- Golpes, rasguños, heridas u otras marcas de lesiones en el cuerpo
- Aspecto físico demacrado
- Manifestación constante de dolores de cabeza, fatiga, cansancio
- Explicaciones incoherentes frente a estos signos físicos
- Uso de lentes oscuros, grandes bufandas o chalecos para cubrir los golpes
- Enfermedades recurrentes

c. Signos laborales que pueden presentar víctimas de violencia de género

A nivel laboral también se presentan algunas señales que pueden ser llamados de atención frente a la violencia de género. Tales signos son:

- Pérdida de interés o desmotivación por el interés al trabajo
- Baja productividad e incumplimiento constante de las asignaciones
- Tardanzas y ausentismo constante
- Estrés manifestado en el trabajo o estrés laboral
- Insatisfacción con el trabajo
- Expresiones de sueño recurrente

2. Medidas para prevenir

La Defensoría del Pueblo como institución nacional de derechos humanos, tiene entre sus atribuciones, el diseño y adopción de políticas de promoción y divulgación de los

derechos humanos, por lo que la sensibilización y formación de su propio personal, es el paso previo necesario para fortalecer el impacto en la población en general.

La institución cuenta con la Dirección de Educación e Investigaciones Académicas, la Dirección de Unidades Especializadas y la Dirección de Protección de los Derechos de las Mujeres, que desarrollan actividades internas y externas en la materia. Además, es deber de la Dirección Nacional de Recursos Humanos, el desarrollo de acciones para fortalecer las actitudes y aptitudes del personal que labora en la Defensoría del Pueblo.

A partir de la adopción de este protocolo, estas direcciones conformarán una comisión responsable de coordinar las siguientes acciones:

- Implementación del presente protocolo.
- Inclusión dentro del programa de inducción, a nuevo personal de la Defensoría del Pueblo, el contenido de este protocolo.
- Selección y formación de una persona por cada dirección operativa y/o departamento, según corresponda, atendiendo a la cantidad de personal; para que conforme un equipo especializado, enlace con la Dirección Nacional de Recursos Humanos, para la identificación, orientación y denuncia de situaciones de discriminación, violencia contra las mujeres, acoso laboral y/o sexual.

Esta persona no debe formar parte del equipo directivo o de jefatura de la institución, debe tener un año como mínimo de laborar en la institución, haber mostrado responsabilidad, honestidad, sentido de compromiso y compañerismo, haber mantenido una actitud discreta, confiable y respetuosa, y no debe mantener dentro de su expediente, quejas relacionadas con las situaciones que aborda este protocolo.

La conformación de este equipo especializado no debe exceder a los tres meses después de la adopción de este protocolo.

- Realización anual de dos actividades de sensibilización y formación, como mínimo, dirigidas a todo el personal de la Defensoría del Pueblo, donde se aborde de manera integral todas las temáticas establecidas en el presente protocolo.
- Creación de un programa de difusión, comunicación e información para la prevención de los hechos descritos, que debe ser actualizado en los primeros tres meses de cada año. Este programa debe consistir como mínimo de una campaña, con infografías físicas y virtuales, que sean expuestas en intranet, página web, murales, pantallas y/o cualquier otro medio; que incluyan entre otros aspectos, la definición de estos conceptos, principales manifestaciones, las opciones a disponibilidad para denunciarlos, el procedimiento de investigación, las sanciones; incluyendo el presente protocolo.
- Establecer un plan de apoyo y acompañamiento para las víctimas de estos hechos, de manera que se pueda ofrecer a las mismas soporte, tanto interno como externo, con el apoyo de instituciones, organizaciones no gubernamentales, universidades, fundaciones,

entre otros, que puedan brindarle asesoramiento y/o atención legal, médica, psicológica, social o de cualquier otro tipo.

- Presentación por escrito, en los primeros tres meses de cada año, de un informe sobre las acciones desarrolladas, incluyendo recomendaciones al Despacho Superior, para fortalecer las medidas de prevención de la discriminación, la violencia contra las mujeres, el acoso laboral y el acoso sexual.

3. Medidas para atender

a. Principios del procedimiento

La Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección Nacional de Recursos Humanos, está obligada a que el procedimiento de investigación sea realizado de forma ética, y para ello se deben respetar los siguientes principios:

- **Confidencialidad:** el proceso de investigación de las quejas se realizará de manera estrictamente confidencial; por tanto, queda completamente prohibido a quienes conozcan este tipo de denuncias, por cualquiera de los canales que establece este protocolo, que puedan revelar los nombres de las personas involucradas, así como cualquier información relativa a la queja.
La violación de este principio será sancionada como una falta grave³, en base al Reglamento Interno y no podrá continuar en la comisión coordinadora de la implementación del protocolo, ni participar en investigaciones futuras de este tipo de actos.
- **Celeridad:** la investigación de las quejas, deberán tramitarse en los términos que establece la normativa legal vigente.
- **Imparcialidad:** la investigación y las decisiones que se adopten en torno a las quejas, tendrán que ser realizadas de forma imparcial, de manera tal que ninguna de las partes pueda, al momento de investigar o decidir, tomar partido entre las personas involucradas o mencionados en la queja.
Si quienes tengan que realizar la investigación o decidir sobre las quejas, tienen algún vínculo de parentesco o de amistad con la persona denunciante o denunciada, deberá ponerlo en comunicación y abstenerse de participar en el procedimiento.
- **No revictimización:** no someter a la víctima a contar la historia más de dos veces, para evitar que reviva lo que le ha ocurrido.
- **No represalia:** las personas que denuncien los actos descritos en este protocolo llegasen a comprobarse o no, no sufrirá desmejoras en su entorno laboral y solo podrá ser destituida por causa justificada, luego del procedimiento administrativo que corresponda.

³ Ver Reglamento Interno de Carrera Administrativa, artículo 102, numeral 28 (Faltas Graves): Extralimitarse en sus funciones y por la actuación u omisión negligente de sus responsabilidades.

b. Derechos de las presuntas víctimas

Las personas que presenten quejas sobre actos de discriminación, acoso laboral y acoso sexual, tendrán los siguientes derechos:

- Recibir información clara sobre el procedimiento que seguirá su queja
- Ser separada de la persona que presuntamente ejerció la violencia, durante la investigación, en caso de existir suficientes indicios y riesgo de revictimización, sin que esto signifique la desmejora de sus condiciones laborales
- No ser confrontada innecesariamente con la persona que presuntamente ejerció la violencia
- Recibir información sobre las instituciones donde puede acudir para recibir orientación o acompañamiento psicológico, médico o social y representación legal
- Recibir los permisos para acudir a citas para atender su salud física o psicológica, que haya podido verse afectada por los hechos denunciados
- No ser víctima de represalias por los hechos denunciados, aunque no llegasen a comprobarse
- Restauración de sus condiciones laborales, en caso de haber sufrido algún perjuicio a causa de los hechos denunciados
- Optar por renuncia justificada o que su despido sea justificado, con el pago de las indemnizaciones correspondientes
- No ser sujeto de indagaciones sobre su vida sexual o privada
- Presentar denuncia en la esfera penal, si los hechos denunciados son constitutivos de delitos.

c. ¿Quiénes pueden presentar la queja?

Puede presentar queja en la Dirección Nacional de Recursos Humanos de la Defensoría del Pueblo, toda persona que colabore de manera directa o indirecta con la institución y que haya sufrido discriminación, violencia contra las mujeres, acoso laboral y/o acoso sexual, en el entorno laboral y/o que, aunque no sea la víctima directa, tenga conocimiento de estos hechos, en particular el equipo especializado, enlace de Recursos Humanos, que se conformará para este fin. En este sentido, pueden interponer denuncia, las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, personal consultor o de pasantía, usuarios/as y/o familiares de estos, que hayan sido víctimas de cualquiera de estos hechos o hayan tenido conocimiento de estos.

En el caso de que la queja sea presentada por terceras personas, debe ser ratificada por la o las personas directamente afectadas.

d. ¿Contra quiénes se puede interponer queja?

Se puede interponer queja de discriminación, violencia, acoso laboral y/o sexual, contra toda persona que preste servicios de manera directa o indirecta con la Defensoría del Pueblo, sin importar el nivel jerárquico. En este sentido, se puede interponer denuncia,

contra las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, personal consultor o de pasantía, usuarios/as y/o familiares de estos, que realice cualquiera de las conductas contempladas en este protocolo.

e. Canales para presentar las quejas

La Defensoría del Pueblo contará con diversos canales para presentar quejas sobre discriminación, violencia, acoso laboral y/o sexual, garantizando los principios del procedimiento establecidos en este protocolo y respetando siempre la dignidad de las personas, entre ellos:

- Una línea de teléfono
- Un correo electrónico
- Un buzón físico
- Directamente a través de la Dirección Nacional de Recursos Humanos.

f. Estadísticas y recolección de información

De todo expediente que se abra en la Defensoría del Pueblo, la Dirección Nacional de Recursos Humanos deberá crear una base de datos expresando mínimamente, los siguientes datos:

- Fecha de la denuncia
- Número de expediente
- Edad y sexo de las partes
- Resumen del motivo de la queja
- Tiempo de respuesta en la investigación
- Resumen de la conclusión del caso
- En caso de existir sanción, la que se adoptó para resolver el caso

III. Procedimiento para denunciar, investigar y sancionar la discriminación, violencia contra las mujeres, acoso laboral y/o acoso sexual

1. Procedimiento

Toda persona que haya sufrido discriminación, violencia contra las mujeres, acoso laboral y/o acoso sexual, podrá interponer queja, a través de los canales que establece este protocolo, siguiendo los siguientes pasos:

- Si la queja se realiza personalmente, se debe llenar el formulario de queja y entregarlo a la Dirección Nacional de Recursos Humanos, que le entregará copia con constancia de recibido a la presunta víctima.
- Quien recibió la queja debe quedarse con una copia de ésta, archivarla en un expediente, con la firma y fecha de recibido.
- Una vez recibida la queja, se tendrá un plazo que no exceda de tres (3) meses para realizar la investigación, siguiendo los principios establecidos en este protocolo.

Durante este proceso de investigación se debe corroborar lo que la víctima ha afirmado en el formulario de queja, mediante pruebas testimoniales o documentales que permitan corroborar los hechos (documentos, fotografías, textos de correos, mensajes de WhatsApp, videos u otros).

En las conductas que admitan destitución directa, se procederá conforme a lo establecido en el Texto Único de la Ley 9 de 1994, de Carrera Administrativa.

- Terminada esta fase, se realizará un informe de conclusiones con los hallazgos encontrados.
- Si, al concluir las investigaciones, se comprueba la existencia de actos constitutivos de delito, el titular o la titular de la Defensoría del Pueblo deberá poner éstos en conocimiento del Ministerio Público, para que se inicie las investigaciones correspondientes.

2. Sanciones

Si la persona denunciada ha resultado responsable del hecho denunciado, se aplicarán las siguientes sanciones con base en el Reglamento Interno de Carrera Administrativa adoptado por la Defensoría del Pueblo:

Tipo de falta	Descripción de la falta	Interpretación de acuerdo con Reglamento Interno	Primera vez	Reincidencia
Leve	Los actos pueden consistir, pero no se restringen a lo siguiente: manifestaciones de carácter verbal y no verbal, tales como, chistes o comentarios discriminatorios (sexistas, misóginos, homofóbicos, entre otros); obscenos; exhibición de fotos, imágenes, textos o cualquier otro material que pueda resultar discriminatorio o de carácter sexual, así como gestos o expresiones de este tipo; indirectas, insinuaciones y/o proposiciones sin condicionamientos a beneficios laborales o de otro tipo; entre otras.	Se entenderá como una falta leve de la naturaleza siguiente: tratar con irrespeto y descortesía a los y las compañeras de trabajo y/o al público	Amonestación verbal, constancia en el expediente, y charla de sensibilización	1° Amonestación escrita 2° Suspensión dos (02) días 3° Suspensión tres (03) días 4° Suspensión cinco (05) días 5° Destitución

Grave	Los actos pueden consistir, pero no se restringen a lo siguiente: indirectas, insinuaciones y/o proposiciones con condicionamientos a beneficios laborales o de otro tipo; agresiones verbales o escritas por cualquier medio de comunicación; las amenazas, la intimidación, las humillaciones (que pueden consistir en compartir fotos, videos u otros archivos íntimos de una persona que labora en la institución); entre otras.	Se entenderá como una falta grave de la naturaleza siguiente: irrespetar en forma grave al personal directivo o de jefatura, subalterno o compañeras/os de trabajo	Amonestación escrita y charla de sensibilización	1° Suspensión dos (02) días 2° Suspensión tres (03) días 3° Suspensión cinco (05) días 4° Destitución
	Los actos pueden consistir, pero no se restringen a lo siguiente: establecimiento de exigencias o parámetros diferenciados por género, que no tengan ningún tipo de justificación; desmejora de las condiciones laborales, desigualdad de salario, o la exclusión, restricción o limitación de la posibilidad de mejorar las mismas, ascender o asistir a cursos, entre otros, como consecuencia de discriminación y/o a consecuencia de estereotipos sexistas/género o de cualquier otro tipo, o como producto de acoso laboral.	Se entenderá como una falta grave de la naturaleza siguiente: Discriminar por cualquier tipo	Suspensión de diez (10) días	1° Destitución
Máxima gravedad	Los actos pueden consistir, pero no se restringen a lo siguiente: el ofrecimiento de mejora de las condiciones laborales, a cambio de favores sexuales o de otro tipo; desmejora de las condiciones laborales o la exclusión, restricción o limitación de la posibilidad de mejorar las mismas, ascender o asistir a cursos, entre otros, por no acceder a favores sexuales o de otro tipo; agresiones físicas, producto de violencia contra las mujeres por razones de género (amenazas con algún tipo de arma, empujones, pellizcos, golpes, entre otros) y agresiones sexuales (compartir fotos, videos o archivos de carácter sexual, que fueron recibidas en el marco de una relación de confianza o intimidad, y no estaban destinados a hacerse públicas; acercamientos o roces innecesarios; tocamientos no deseados; coacción para las relaciones sexuales, intento de violación; violación).	Se entenderá como una falta de máxima gravedad, de la naturaleza siguiente: Acoso sexual	Destitución	

También, se sancionará de acuerdo con cada caso, a las personas que ejerzan estas conductas de forma indirecta, al instigar o instruir a otras y otros servidores públicos a que las realicen, generando un entorno laboral intimidatorio u hostil. Si estas personas forman parte del personal directivo, la conducta será considerada como una falta de máxima gravedad.

Los actos contenidos en este apartado, considerados como faltas leves, pueden, con la autorización de la persona denunciante, ser abordados en una reunión con personal de Recursos Humanos, donde participe la persona señalada y la presunta víctima o alguna compañera o compañero de su elección, en donde se informe sobre el malestar, incomodidad o negativa por parte de la presunta víctima, de continuar siendo testigo o recibiendo manifestaciones de este tipo. Igualmente, se dejará constancia de lo actuado en el expediente de personal. Esta vía alterna, será informada a la persona que denuncia, pero de ninguna manera se le obligará a optar por esta alternativa.

3. Principales oficinas de apoyo

Es importante indicar que los hechos descritos en el presente protocolo pueden constituirse en delitos, por lo que la Dirección Nacional de Recursos Humanos está obligada a informar de forma inmediata a la presunta víctima de las alternativas disponibles para denunciar en la esfera penal y los servicios que están a su disposición para su atención integral.

Además, la Defensoría del Pueblo está obligada a brindarle a la presunta víctima el tiempo requerido para dar seguimiento al proceso penal o para su atención integral, para lo cual, deberá aportar las respectivas constancias.

En caso de urgencia: Policía Nacional (104) o al Sistema Único de Manejo de Emergencias (911). Para interponer una denuncia, la presunta víctima puede apersonarse a la agencia del Ministerio Público del lugar donde reside. En Panamá, la agencia del Ministerio Público para la recepción de denuncias está ubicada en el Edificio Lux, Avenida Perú, corregimiento de Calidonia, diagonal al Ministerio de Economía y Finanzas.

IV. Glosario

Acoso laboral: Proceso sistemático de estigmatización de una persona, realizado por un superior jerárquico, por compañeros de trabajo o por ambos, que, al tener una frecuencia elevada, puede llevarla a un retiro permanente del trabajo por incapacidad psicológica, afectando su salud física y mental (Texto Único de la Ley 9 de 1994, que establece y regula la Carrera Administrativa publicado en Gaceta Oficial No. 28729, de 11 de marzo de 2019).

Acoso sexual: Hostigamiento con motivaciones o contenido sexuales, en forma física, verbal, gestual o por escrito, de un funcionario a otro, del mismo u otro sexo, que ni expresa ni tácitamente lo hayan solicitado y que afecta el ambiente laboral (Texto Único de la Ley 9 de 1994, que establece y regula la Carrera Administrativa publicado en Gaceta Oficial No. 28729, de 11 de marzo de 2019).

Todo acto o conducta de carácter sexual no deseada que interfiera en el trabajo, en los estudios o en el entorno social, que se establece como condición de empleo o crea un entorno intimidatorio o que ocasiona a la víctima efectos nocivos en su bienestar físico o psicológico (Ley 82 de 24 de octubre de 2013).

Androcentrismo: Manifestación del Sexismo que se expresa cuando un estudio, un análisis, una investigación o ley, se enfoca desde la perspectiva masculina únicamente, y presenta la experiencia masculina como central, única y relevante a la experiencia humana (Ley 4 de 29 de enero de 1999).

Discriminación: Cualquier acto que denote algún tipo de distinción, exclusión, restricción o preferencia basado en el color, la raza, el sexo o la orientación sexual, la edad, la religión, las discapacidades físicas, la clase social, el nacimiento, las ideas políticas o filosóficas, o que menoscabe el goce o ejercicio de los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política, así como de los derechos previstos en convenios internacionales de derechos humanos o en documentos que tengan como finalidad promover el desarrollo de la dignidad del ser humano (Ley 16 de 2002, que regula el derecho de admisión en los establecimientos públicos y dicta medidas para evitar la discriminación)

Cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia, en cualquier ámbito público o privado, que tenga el objetivo o el efecto de anular o limitar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de uno o más derechos humanos o libertades fundamentales consagrados en los instrumentos internacionales aplicables a los Estados Parte.

La discriminación puede estar basada en motivos de nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género, idioma, religión, identidad cultural, opiniones políticas o de cualquier otra naturaleza, origen social, posición socioeconómica, nivel de educación, condición migratoria, de refugiado, repatriado, apátrida o desplazado interno, discapacidad, característica genética, condición de salud mental o física, incluyendo infectocontagiosa, psíquica incapacitante o cualquier otra. (Convención Interamericana contra toda forma de discriminación e intolerancia, firmada por Panamá el 5 de junio de 2014).

Equidad: Condición que permite a la persona en desventaja participar en igualdad de condiciones (Ley 4 de 29 de enero de 1999).

Estereotipos: Ideas, prejuicios, creencias y opiniones, preconcebidos e impuestos por el medio social y cultural, que se aplican en forma general a todas las personas pertenecientes a la categoría a la que hacen referencia, como nacionalidad, etnia, edad o sexo (Ley 4 de 29 de enero de 1999).

Género: Término que denomina la construcción social de las identidades diferenciadas de mujeres y hombres. Consiste en la adscripción de identidades, roles y valores diferenciales entre mujeres y hombres, los que se expresan como desigualdades sociales (Ley 4 de 29 de enero de 1999)

Homofobia: término utilizado para describir el miedo, la discriminación o la hostilidad hacia lesbianas, gays o personas bisexuales. (Amnistía Internacional (<https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/temas/diversidad-afectivo-sexual/>)).

Hostigamiento: Acto u omisión, no necesariamente con motivaciones sexuales, con abuso de poder, que daña la tranquilidad, autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, impide su desarrollo y atenta contra la equidad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño e incluye la negativa a darles las mismas oportunidades de empleo a las mujeres, no aplicar los mismos criterios de selección, no respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo, la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación y todo tipo de discriminación basada en su condición de mujer (Ley 82 de 24 de octubre de 2013).

Igualdad de derechos (o igualdad de género): Se trata de la situación real igualitaria en donde las mujeres y hombres comparten igualdad de derechos económicos, políticos, civiles, culturales, y sociales (Resolución 048-12 de 26 de noviembre de 2012).

Identidad de género: vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales (Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género, conocidos como Principios de Yogyakarta).

Machismo: Actitud de prepotencia, generalmente pero no de forma exclusiva, de los hombres respecto de las mujeres. Se trata de un conjunto de prácticas, comportamientos y dichos que resultan ofensivos contra el género femenino. (Elaboración propia con base en Glosario de Términos sobre Violencia contra las Mujeres publicado en www.edoc.inmujeres.gob.mx).

Misoginia: Actitud de odio o desprecio a las mujeres por el solo hecho de ser mujeres. También se sostiene que la hostilidad contra las mujeres es un rasgo político de la misoginia. (Elaboración propia con base en Glosario de Términos sobre Violencia contra las Mujeres publicado en www.edoc.inmujeres.gob.mx).

Orientación sexual: Capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas (Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género, conocidos como Principios de Yogyakarta)

Esta orientación puede ser:

- **Heterosexual:** Es la atracción sexual, afectiva, emocional y sentimental hacia individuos del sexo contrario. Es decir, hombres quienes se sienten atraídos por mujeres; o mujeres que se sienten atraídas por hombres.
- **Homosexual:** Atracción sexual, afectiva, emocional y sentimental hacia individuos del mismo sexo. Los homosexuales pueden ser hombres que se sienten atraídos por otros hombres, a quienes se les suele llamar *gays*; o mujeres, que sienten atracción por otras mujeres, a quienes se les denomina lesbianas.
- **Bisexual:** Es la orientación sexual a través de la cual la persona consigue satisfacción emocional y sexual con miembros de ambos sexos. Es una orientación permanente,

aunque el relacionarse con ambos sexos puede estar limitado a un periodo en particular. Aunado a esto, los bisexuales no son personas cuya orientación primordial sea la homosexual o la heterosexual, sino que pueden tener experiencias de ambos tipos (Elaboración propia con base en Glosario de Términos sobre Violencia contra las Mujeres publicado en www.edoc.inmujeres.gob.mx)

Perspectiva de género: Es la que incluye los intereses, derechos, necesidades, puntos de vista, de mujeres y de hombres en cada aspecto a nivel de una política, plan o programa. Formas de ver y de entender las múltiples formas de subordinación y discriminación, que, frente a los hombres, experimentan las mujeres de distintas edades, etnias, razas o condiciones socio económicas o por discapacidades, preferencias sociales, ubicaciones geográficas y otras. Dando lugar a la diversidad entre las mujeres que influye en la manera en cómo se experimenta dicha subordinación y discriminación (Ley 4 de 29 de enero de 1999).

Revictimización: Se refiere a los efectos del impacto emocional que la intervención produce y que hace sentir a la víctima/afectada nuevamente agredida, esta vez por la instancia institucional. Elaboración propia con base en (Resolución 048-12 de 26 de noviembre de 2012).

Sexismo: Actitud o acción que subvalora, excluye, sobrerepresenta y estereotipa a las personas por su sexo. Contribuye a la creencia de que las funciones y roles diferentes asignados a hombres y mujeres son consecuencia de un orden natural, inherentes a las personas por el solo hecho de haber nacido de sexo masculino o femenino. (Ley 7 de 14 de febrero de 2018).

Víctima: Persona cuya integridad emocional, física o sexual está siendo o ha sido lesionada. (Resolución 048-12 de 26 de noviembre de 2012).

Violencia contra la mujer: Cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado (Ley 12 de 1995, por la cual se aprueba la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, conocida como Convención Belem Do Para).

Cualquier acción, omisión o práctica discriminatoria basada en la pertenencia al sexo femenino en el ámbito público o privado, que ponga a las mujeres en desventaja con respecto a los hombres, les cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, que incluye las perpetradas desde el Estado o por sus

agentes (Ley 82 de 2013, que adopta medidas de prevención contra la violencia en las mujeres y reforma el Código Penal para tipificar el femicidio y sancionar los hechos de violencia contra la mujer).

Violencia de género: Formas que perpetúan la dicotomía entre las mujeres y los hombres y que aseguran la inferioridad de un género sobre el otro. Tales formas violan derechos humanos como el derecho a la vida, a la libertad, a la integridad física, mental y moral, así como la seguridad de la persona y su dignidad. Esta forma de discriminación inhibe seriamente las habilidades de las mujeres para disfrutar de los derechos y libertades sobre la base de la igualdad con los hombres (Ley 4 de 29 de enero de 1999).

Violencia doméstica: Patrón de conducta en el cual se emplea la fuerza física o la violencia sexual o psicológica, la intimidación o la persecución contra una persona por parte de su cónyuge, ex – cónyuge, familiares o parientes con quien cohabita o haya cohabitado, viva o haya vivido bajo el mismo techo o sostenga o haya sostenido una relación legalmente reconocida, o con quien sostiene una relación consensual, o con una persona con quien se haya procreado un hijo o hija como mínimo, para causarle daño físico a su persona o a la persona de otro para causarle daño emocional (Ley 38 de 10 de julio de 2001).

Violencia física: Acción de agresión en la que se utiliza intencionalmente la fuerza corporal directa o por medio de cualquier objeto, arma o sustancia, que cause o pueda causar daño, sufrimiento físico, lesiones, discapacidad o enfermedad a una mujer. (Ley 82 de 24 de octubre de 2013).

Violencia patrimonial y económica: Acción u omisión, en el contexto de las relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres, que repercuta en el uso, goce, administración, disponibilidad o accesibilidad de una mujer a los bienes materiales, causándole daños, pérdidas, transformación, sustracción, destrucción, retención o destrucción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, derechos u otros recursos económicos, así como la limitación injustificada al acceso y manejo de bienes o recursos económicos comunes (Ley 82 de 24 de octubre de 2013).

Violencia psicológica: Cualquier acto u omisión que puede consistir en negligencia, abandono, descuido, celos, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y/o amenazas (Ley 82 de 24 de octubre de 2013).

Violencia sexual: Acción de violencia física o psicológica contra una mujer, cualquiera sea su relación con el agresor, con el ánimo de vulnerar la libertad e integridad sexual de

las mujeres, incluyendo la violación, la humillación sexual, obligar a presenciar material pornográfico, obligar a sostener o presenciar relaciones sexuales con terceras personas, grabar o difundir sin consentimiento imágenes por cualquier medio, la prostitución forzada y la denegación del derecho a hacer uso de métodos de planificación familiar, tanto naturales como artificiales, o a adoptar medidas de protección contra infecciones de transmisión sexual, incluyendo VIH, aun en el matrimonio o en cualquier relación de pareja (Ley 82 de 24 de octubre de 2013).

V. Bibliografía

Código de Trabajo

Companies against gender violence CARVE. (s.f.). [http:// carve-daphne.eu/](http://carve-daphne.eu/). Obtenido de <https://asceps.org/makingprojects/carve-daphne/wp-content/resources/CARVEguideCAST.pdf>

Constitución Política de la República de Panamá

Convención Interamericana contra toda forma de discriminación e intolerancia, firmada por Panamá el 5 de junio de 2014

Decreto Ejecutivo 100 de 2017 que reglamenta la Ley 82/2013

Ley 4 de 1981, por la cual se aprueba la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer

Ley 12 de 1995, por la cual se aprueba la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Para)

Ley 4 de 1999, por la cual se instituye la igualdad de oportunidades para las mujeres

Ley 17 de 2001, por la cual se aprueba el Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer

Ley 38 de 2001, sobre Violencia Doméstica y Maltrato al Niño, Niña y Adolescente

Ley 16 de 2002, que regula el derecho de admisión en los establecimientos públicos y dicta medidas para evitar la discriminación

Ley 71 de 2008, que crea el Instituto Nacional de la Mujer

Ley 82 de 2013, que adopta medidas de prevención contra la violencia en las mujeres y reforma el Código Penal para tipificar el femicidio y sancionar los hechos de violencia contra la mujer

Ley 7 de 2018, que adopta medidas para prevenir, prohibir, y sancionar actos discriminatorios y dicta otras disposiciones

Ley No. 321 de 29 de agosto de 2022, por la cual se aprueba el Convenio sobre la Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo, 2019, (núm.190), adoptado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo en Ginebra, el 21 de junio de 2019

Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género (Principios de Yogyakarta)

Protocolo para identificar, prevenir y atender la violencia de género en el ámbito empresarial; que fue redactado por la consultora Nelva Araúz Reyes, producto de un esfuerzo de colaboración entre el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, SUMARSE, el Instituto Nacional de la Mujer, Fundamorgan y la Agencia Española de Cooperación Internacional

Texto Único de la Ley 9 de 1994, que establece y regula la Carrera Administrativa publicado en Gaceta Oficial No. 28729, de 11 de marzo de 2019.

República de Panamá

VI. Anexos

Buzón Anónimo

Este espacio es 100% privado.
No se registran datos personales.

**Tu voz será escuchada
con respeto y confidencialidad.**

☐ ¿Quieres hacer una queja?

Tu mensaje

B *I* U 

    

Escribe tu mensaje aquí... (mínimo 200 caracteres de texto)

0 / 200

Faltan 200 caracteres

☐ ¿Quieres subir evidencias ?

 Enviar mensaje

Recepción de queja

Este espacio es confidencial.
Tu identidad será protegida.

Tu queja será gestionada con confidencialidad y respeto.

☒ ¿Quieres hacer una queja?

Nombre completo

Cédula de la persona afectada

Tu mensaje

B *I* U      

Escribe tu mensaje aquí... (mínimo 200 caracteres de texto)

0 / 200

Faltan 200 caracteres

☐ ¿Quieres subir evidencias ?

 Enviar mensaje

