



PROTOCOLO

Prevención, determinación, acción,
atención y sanción en casos de
discriminación, violencia o acoso laboral.

Objetivo Principal.	2
Objetivos Específicos.	2
Del Ámbito de Aplicación.	2
Definiciones.	2
a) Acoso Laboral.	2
b) Discriminación.	3
Conductas de Acoso o Discriminación Laboral.	3
a) Discriminación en el Espacio Laboral.	4
b) Ataques a los Trabajadores con Medidas Organizacionales.	4
c) Ataques a la Vida Privada de la Víctima.	4
d) Agresiones Físicas.	5
e) Agresiones Verbales.	5
Sobre la Desconexión Laboral Digital.	5
Medidas de Prevención.	5
De la Conformación del Comité de Acción.	5
Competencias, Atribuciones, y Obligaciones del Comité de Acción.	6
De la Protección a los Miembros del Comité de Acción.	6
Del Procedimiento de la Denuncia:	6
1. Presentación.	6
2. Investigación.	7
3. Medidas Cautelares.	7
4. Informe.	7
Principios y Garantías en los Procedimientos de Acción.	7
a) Principios de Rapidez.	7
b) Confidencialidad de la Denuncia.	8
c) Debido Proceso.	8
d) La Confidencialidad del Procedimiento.	8
e) Protección de Testigos.	8
La Resolución de Conflictos.	8
1. Acuerdo y Compromiso entre las partes.	8
2. De la Sanción Administrativa Interna.	9
3. Del Trámite Directo.	9
De las Sanciones.	9
Seguimiento y Control.	9
Acta de Entrega y Recepción	10

Objetivo Principal. -

Establecer en el centro de trabajo las medidas necesarias que determinen, prevengan, eviten y erradiquen las acciones u omisiones que resulten en acoso laboral o discriminación laboral, sean éstas cometidas por el empleador o por el trabajador.

En el caso de verificarse una situación de acoso o discriminación laboral, determinar los procesos de investigación y sanción de dichas conductas, facilitando a los trabajadores el procedimiento adecuado para presentar sus reclamos, mediante la implementación y divulgación del presente Protocolo.

Objetivos Específicos. -

- Establecer de forma clara y determinada las conductas consideradas como acoso o discriminación laboral.
- Realizar la tipificación de las conductas de acoso o discriminación laboral, como falta grave, en la reglamentación interna de la empresa, sin perjuicio de las sanciones que estas conductas puedan acarrear ante la jurisdicción ordinaria.
- Establecer e implantar los procedimientos para la presentación y gestión de las denuncias, así como la investigación de estas conductas, que respeten los derechos de ambas partes y garanticen la confidencialidad de los datos obtenidos en la investigación de tales denuncias.
- Promover la cultura de cero tolerancia ante acciones u omisiones que generen discriminación, violencia o acoso laboral.

Del Ámbito de Aplicación. -

El presente protocolo será aplicable y de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores que laboran bajo relación de dependencia en los hoteles de la Cadena, así como para aquellos que, sin tener la calidad de trabajadores, prestan servicios a la empresa o en sus instalaciones, incluyendo practicantes, pasantes, personas en formación u otros, incluyendo a personas vinculadas mediante relación de carácter civil.

Para efectos de este protocolo el concepto de lugar de trabajo no se limitará a las instalaciones físicas y al horario laboral, sino a cualquier lugar y momento asociado a la relación laboral, y a las comunicaciones, incluyendo las realizadas de forma telemática

Definiciones. -

a) Acoso Laboral. -

De acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para prevenir el Acoso Laboral, debe entenderse por acoso laboral:

“Todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una

de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral. El acoso podrá considerarse como una actuación discriminatoria cuando sea motivado por una de las razones enumeradas en el artículo 11.2 de la Constitución de la República, incluyendo la filiación sindical y gremial”.

En un contenido más amplio debemos establecer que este comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona puede ser ejercido por una persona o grupo de personas.

b) Discriminación. -

Si bien es cierto que la discriminación es parte del acoso laboral, para fines de estructura del presente documento y, de acuerdo a lo establecido en la Acuerdo Ministerial MDT-2025-102, se entenderá como discriminación:

“Cualquier trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, vivir con VIH/SIDA, etnia, tener o desarrollar una enfermedad catastrófica, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia, o cualquier otra que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral.”

Dentro de los procesos de selección se prohíbe solicitar lo siguiente:

- Pruebas o resultados de embarazo
- Información referente al estado civil
- Pruebas para detección de enfermedades como el VIH-SIDA
- Información acerca del pasado judicial, a excepción de los casos previstos por ley
- Información sobre actividades sindicales
- Hoja de vida con fotografía

No se considerará como discriminación los criterios de selección basados en el conocimiento técnico específico, experiencia necesaria y además requisitos inherentes para el adecuado desenvolvimiento de la actividad laboral.

Conductas de Acoso o Discriminación Laboral. -

De acuerdo a lo establecido en el Art. no numerado posterior al Art. 46 del Código de Trabajo, el acoso laboral debe entenderse como todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, el ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral.

La discriminación, violencia y acoso laboral pueden manifestarse en diferentes direcciones: de forma vertical, con orientación descendente cuando proviene de superiores hacia subalternos, o ascendente cuando se origina de los trabajadores hacia un superior. Asimismo, se contemplan estas conductas en sentido transversal, es decir, entre compañeros del mismo lugar o espacio de trabajo.

En el ambiente laboral y en las relaciones laborales entre los trabajadores se prohíbe:

- a) Discriminación en el Espacio Laboral. -
 - 1. Determinación dentro del área laboral de espacios exclusivos que señalen evidente diferenciación injustificada y discriminatoria en el uso de servicios higiénicos, comedores, salas recreacionales.
 - 2. La desvalorización de habilidades y aptitudes, la estigmatización y los estereotipos negativos.
 - 3. La divulgación de la intimidad corporal y orientación sexual diversa con fines peyorativos.
 - 4. La intimidación y hostigamiento.
 - 5. La segregación ocupacional y abuso en actividades operativas.
 - 6. Asignar tareas no acordes a la capacidad, formación y/o conocimiento, con el fin de obligar al trabajador a terminar con la relación laboral.
 - 7. Cualquier tipo de discriminación en procesos de ascensos laborales.
 - 8. La limitación o coerción a la libertad de expresión cultural.
 - 9. Cualquier tipo de agresión verbal y/o físicas basadas en género, edad, costumbres, ideología, idioma, orientación sexual, identidad, de género, vivir con VIH o cualquier otra distinción personal o colectiva.
- b) Ataques a los Trabajadores con Medidas Organizacionales. -
 - 1. Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar o comunicarse con el trabajador.
 - 2. Cambiar de forma injustificada la ubicación del puesto de trabajo del trabajador separándolo de sus compañeros.
 - 3. Prohibir a los compañeros que hablen con una persona determinada.
 - 4. Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.
 - 5. No dirigir la palabra a una persona, no saludar o contestar el saludo.
 - 6. Tratar a una persona como si no existiera.
- c) Ataques a la Vida Privada de la Víctima. -
 - 1. Criticar permanentemente la vida privada de una persona.
 - 2. Acoso telefónico (llamadas telefónicas no deseadas, hostiles, obscenas u ofensivas) o uso de otras tecnologías.
 - 3. Burlarse o mofarse de vida privada o las discapacidades de una persona.

d) Agresiones Físicas. -

1. Amenazas de violencia física.
2. Maltrato físico o uso violencia.

e) Agresiones Verbales. -

1. Gritos, insultos.
2. Faltar el respeto a los compañeros de trabajo.
3. Realizar amenazas verbales.

Sobre la Desconexión Laboral Digital. -

Los trabajadores tienen el derecho de desconectarse del trabajo, evitando participar en comunicaciones electrónicas relacionadas con el empleo fuera del horario laboral establecido.

Los siguientes casos no están sujetos a la observancia de la desconexión digital:

- Cargos de confianza o puestos directivos.
- Situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, situaciones que requieran cumplir horas adicionales de colaboración, situaciones necesarias para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles o urgentes.

Medidas de Prevención. -

- Socializar el presente protocolo, facilitando a todo el personal una copia física o digital, o en cualquier medio de comunicación idóneo para su difusión.
- Informar de manera clara y precisa a todo el personal de las actividades de prevención que deben desarrollar y de los objetivos que se deben alcanzar.
- Realizar el cuestionario de riesgos psicosociales y acciones relacionadas con la mejora del clima laboral.
- Brindar talleres y realizar campañas comunicacionales de sensibilización en temáticas relacionadas a la prevención de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia

De la Conformación del Comité de Acción. -

Las personas a cargo de los departamentos de Recursos Humanos de Management y de los hoteles, junto con Directivos de Management y Gerentes Generales, según el caso, se convertirán en el “Comité de Acción” para los procesos aquí determinados, y serán responsables de la investigación, instrucción y seguimiento de los casos de discriminación, violencia o acoso laboral, a quienes se les facilitará el acceso a toda la información y documentación necesaria para la resolución de los mismos.

En caso de que el presunto agresor “acosador o discriminador” sea parte del Comité, éste deberá ser excluido del conocimiento del caso.

La persona a cargo del departamento de Recursos Humanos, presidirá el Comité de Acción, salvo que incurra en las causales de exclusión determinadas en el presente protocolo, en cuyo

caso lo presidirá el Director General y/o Gerente General de la empresa. De ser el Director General y/o Gerente General el que incurriere en las exclusiones establecidas, se incluirá en el Comité de Acción al Director Delegado.

Competencias, Atribuciones, y Obligaciones del Comité de Acción. -

Son competencias atribuciones y obligaciones del Comité de Acción las siguientes:

1. Recibir las quejas, solicitudes de investigación, reclamos o consultas en temas de acoso laboral o discriminación, por parte de los trabajadores.
2. Reunirse en un plazo no mayor a cuarenta y ocho horas hábiles luego de la denuncia recibida, para el conocimiento e inicio del proceso de investigación de la denuncia presentada.
3. Llevar a cabo la investigación de los supuestos casos de acoso o discriminación que hayan sido denunciados.
4. Presentar un informe detallado de los resultados del proceso, en un plazo máximo de diez días hábiles contados desde la recepción de la denuncia.
5. Solicitar y transcribir a documento escrito las versiones de testigos que haya requerido el trabajador denunciante.
6. Mantener la confidencialidad de la denuncia, los hechos y actos producto de la investigación realizada.

De la Protección a los Miembros del Comité de Acción. -

Los miembros del Comité de Acción no podrán ser multados, sujetos a trámite administrativo de Visto Bueno o procesados administrativamente por sus actuaciones en el proceso determinado en el presente protocolo, ni mientras se encuentren en los procesos de conocimiento, investigación, e informe según lo determina dicho documento. Se exceptúan los casos de omisión de sus obligaciones o por estar inmersos en conductas que se encuentren determinadas como causa grave de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.

Del Procedimiento de la Denuncia:

El procedimiento ante las denuncias presentadas será el siguiente:

1. Presentación. –

La denuncia de los actos de acoso, discriminación o violencia, se realizará, ya sea por la presunta víctima o por tercera persona que tenga conocimiento de dichos actos.

La denuncia irá dirigida a cualquier miembro del Comité de Acción, teniendo presente que no se la debe remitir a quienes están considerados como excluidos de dicho comité, según lo especificado en el presente documento.

Los trabajadores con responsabilidad jerárquica tendrán la obligación de informar de los posibles casos de acoso que ocurran en su Departamento o Unidad.

2. Investigación. –

Recibida la denuncia por cualquier miembro del Comité de Acción, es su obligación convocar, en un plazo no mayor a 48 horas hábiles, a los demás miembros del mismo.

Instalado el Comité de Acción, éste está obligado a realizar todos los actos pertinentes a la investigación del caso y proceder con el informe correspondiente en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

Las investigaciones del Comité de Acción no podrán vulnerar el derecho a la intimidad de ninguna persona.

3. Medidas Cautelares. –

El procedimiento puede dar lugar a medidas preventivas inmediatas y cautelares, que pueden adoptarse desde el inicio de conocimiento del Comité de Acción, hasta el momento del informe o proceso administrativo interno, el cual podrá durar hasta la conclusión de los trámites administrativos internos, con la finalidad de salvaguardar los derechos de la presunta víctima. Como medida cautelar el empleador podrá solicitar la suspensión de relaciones laborales, de acuerdo a lo determinado en el Art. 622 del Código de Trabajo.

4. Informe. –

Posterior a las investigaciones pertinentes, el Comité de Acción, emitirá al empleador, el informe detallado de la investigación realizada, el mismo que deberá tener pruebas documentales claras y precisas.

Principios y Garantías en los Procedimientos de Acción. -

a) Principios de Rapidez. -

La rapidez es una condición necesaria para garantizar el objetivo de los procedimientos, por ello para que la prevención o sanción sea eficaz, la detección, proceso de investigación, informe y sanción del acoso o discriminación debe ser lo más rápida posible y las decisiones que se adopten deben ser inmediatas.

El presente protocolo no puede verse interrumpido ni condicionado por la apertura de otros procedimientos de naturaleza diferente, ya sea de tipo judicial o administrativo.

b) Confidencialidad de la Denuncia. -

El contenido de la denuncia debe ser siempre confidencial, por lo que no debe ser adjuntado al proceso. Para no causar indefensión al presunto autor de la conducta de violencia, acoso o discriminación, éste debe ser suficientemente informado de los hechos que se le imputan.

c) Debido Proceso. -

En la aplicación del presente protocolo, a todas las personas partícipes e involucradas se les deberá otorgar las garantías establecidas en la Constitución de la República, además de un trato imparcial y justo. Todos los intervinientes deberán buscar la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

d) La Confidencialidad del Procedimiento. -

Tanto la supuesta víctima como el supuesto agresor, tienen derecho a conocer las decisiones, petitorios, hechos, documentos, informes, procedimientos y circunstancias que constan en el procedimiento.

A todas las personas que hayan participado en el proceso de investigación se les exigirá el deber de sigilo.

e) Protección de Testigos. -

Todas las personas que hayan intervenido en el proceso de investigación en calidad de testigo o hayan facilitado información, no podrán ser objeto de intimidación, persecución, discriminación o represalias. Cualquier acción en este sentido se considerará falta grave.

La Resolución de Conflictos. -

Se debe considerar que existe diferencia entre el acoso o discriminación laboral y el conflicto esporádico que resulta de conductas que impliquen un conflicto personal de carácter pasajero en un momento concreto acontecido en el marco de las relaciones humanas, y que son sucesos que por su finalidad no conllevan al menoscabo, maltrato, humillación, o amenaza.

1. Acuerdo y Compromiso entre las partes. -

En caso de conflictos esporádicos que no constituyan acoso o discriminación laboral, se solicitará por parte del Comité de Acción, la presencia de los involucrados, para coordinar el acuerdo entre las partes con la finalidad de solucionar el conflicto, siempre que exista predisposición por parte de la supuesta víctima.

En ese caso se deberá suscribir el acuerdo entre las partes de no reincidencia de actos que conlleven a conflicto laboral, donde constaran los compromisos, y acuerdos de las partes.

2. De la Sanción Administrativa Interna. -

Para aquellos procesos donde, como resultado de las acciones de investigación de la denuncia por parte del Comité de Acción, se confirme que se trata de un caso de acoso o discriminación laboral, se procederá con la sanción administrativa correspondiente a través del trámite de Visto Bueno que da derecho al Empleador a dar por terminado el contrato de trabajo del acosador.

3. Del Trámite Directo. -

En los casos donde el supuesto agresor sea el Gerente General de la compañía, se realizará el trámite de denuncia directa al Ministerio De Trabajo, detallando claramente los hechos acontecidos, sin perjuicio de que la supuesta víctima pueda poner en conocimiento el proceso de denuncia al Comité de Acción, quien está obligado a realizar la investigación correspondiente y entregar el informe únicamente al denunciante como prueba a su favor. En este caso el Comité de Acción deberá guardar la confidencialidad de la denuncia y su investigación.

Adicional a los casos en que el agresor sea el Gerente General, este procedimiento puede ser iniciado en cualquier momento por el trabajador, tomando en cuenta que la denuncia por trámite directo deberá ser la última actuación a adoptar, debiendo haber agotado todos los canales de comunicación con la empresa y, por lo tanto, las vías de actuación interna.

La denuncia debe ser presentada por medio físico en las Direcciones Regionales de Trabajo, cumpliendo los requisitos determinados por la normativa vigente.

De las Sanciones. -

Las prohibiciones determinadas en este protocolo, por ser acciones que conllevan a violencia, acoso o discriminación laboral, serán consideradas como faltas graves que dan derecho a la empresa a dar por terminado el contrato de trabajo previo visto bueno, en fundamento de la política interna de mantener el espacio laboral, libre de VIOLENCIA, DISCRIMINACIÓN O ACOSO LABORAL.

También serán considerada falta grave la acción u omisión a las obligaciones establecidas en este protocolo.

Seguimiento y Control. -

El área de Recursos Humanos, deberá realizar un registro y seguimiento de los casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia en los espacios de trabajo.

Adicionalmente, realizará un monitoreo trimestral de los casos y una evaluación y revisión anual del presente protocolo.



Acta de Entrega y Recepción

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE CASOS DE ACOSO, DISCRIMINACIÓN Y VIOLENCIA

En la ciudad de _____, a los ____ días del mes de _____ de _____, la empresa Oro Verde Hotels hace entrega al(la) colaborador(a) _____, del Protocolo Interno de Prevención, Atención y Erradicación de Casos de Discriminación, Violencia y Acoso Laboral, elaborado conforme a lo dispuesto en el Acuerdo Ministerial N.º MDT-2025-102. El(la) trabajador(a) declara:

- a) Haber recibido el documento en físico y/o digital, disponible también en la Intranet corporativa.
- b) Conocer que dicho Protocolo contiene las medidas de prevención, canales de denuncia, procedimientos de atención, medidas de protección y sanciones aplicables.
- c) Comprometerse a cumplir lo establecido y denunciar oportunamente cualquier conducta contraria, con la garantía de confidencialidad y protección previstas en la normativa vigente.

En constancia de lo anterior, se firma la presente acta en un ejemplar, que quedará archivado en la empresa.

Firma del trabajador(a): _____

Nombre completo: _____

C.I.: _____