



**PROTOCOLO DE RESPUESTA  
ANTE FALTAS A LOS VALORES  
Y VIOLENCIAS**

AOL LATINOAMÉRICA

2022



## ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	4
2. OBJETIVOS GENERALES	4
3. VALORES Y PRINCIPIOS DE NUESTRAS PRÁCTICAS Y CONVIVENCIA	5
4. ÁMBITOS DE APLICACIÓN	5
5. PRINCIPALES CONDUCTAS INADMISIBLES PARA TODA LA COMUNIDAD ACTIVA DE AOL	6
6. COMITÉ DE ÉTICA REGIONAL Y NACIONALES	6
1. Composición	6
2. Funciones	7
3. Principios para la atención integral de los casos reportados	8
4. Facultades de sanción	10
5. Proceso de conformación	10
6. Vigencia	11
7. SISTEMA INTEGRAL DE ESCUCHA	11
8. MECANISMOS DE ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS CASOS	13
A. Recepción de los casos o reportes	13
B. Confirmación de recepción del caso o reporte	15
C. Constatación del caso o reporte (solo cuando se trata de una denuncia o queja)	15
D. Investigación de los casos o reportes	16
E. Análisis y resolución de los casos	17
F. Comunicación de las determinaciones	18
G. Condiciones y procedimiento de apelación	18
H. Cierre de expediente del caso o reporte	19
9. MEDIDAS CAUTELARES O DE PROTECCIÓN	19
10. POSIBLES SANCIONES	20
11. CONSIDERACIONES GENERALES	20
ANEXOS	22
Glosario de términos	22
Marco Jurídico	24

## 1. PRESENTACIÓN

El Arte de Vivir (AOL, por su sigla en inglés) en Latinoamérica ha elaborado el Protocolo de Respuesta ante Faltas a los Valores y Violencias (en adelante Protocolo), una herramienta que guiará la actuación de nuestra organización ante situaciones de incumplimiento o desapego del Código de Valores y Conductas.

Con este protocolo, nos sumamos al esfuerzo por que la sociedad destierre de la convivencia en los espacios de la vida pública y de la vida privada las violencias, discriminaciones e incongruencias con los valores humanos y los principios éticos de la organización.

Este instrumento responde al hecho de que en tanto El Arte de Vivir es una organización dinámica y abierta a amplios sectores sociales, no es ajena a las conductas que devienen de la desigualdad entre las personas derivada de sus múltiples condiciones identitarias, tales como sexo, género, identidad sexual, discapacidad, etnia, nacionalidad, condición etaria, socioeconómica, religiosa y política, entre otras, que se traducen en diversas expresiones de violencia.

Ante incidentes de violencia y faltas a los valores que se pudieran suscitar en el contexto de las actividades de AOL, nuestras instancias de coordinación impulsan el diseño e implementación de

principios de prevención, atención y en su caso sanción frente a estas problemáticas. Los cuales serán atendidos principalmente por los Comités de Ética Regional y Nacionales que se conformen en cada uno de los países de Latinoamérica.

Para que dichos principios sean una realidad, se requiere que quienes integramos la organización tengamos conciencia del problema, una actitud autocrítica y estar alerta para sostener una actitud de respeto y justicia hacia todas las personas.

Con la adopción de este Protocolo se reiteran los valores y principios para una comunidad integral, igualitaria, incluyente y libre de violencia que reconoce y garantiza un espacio seguro para la diversidad de nuestra comunidad.

## 2. OBJETIVOS GENERALES

Establecer los procesos de prevención, atención, intervención, seguimiento y resolución que permitan a El Arte de Vivir construir una comunidad libre de violencias y faltas éticas, con respeto a la diversidad y disposición incluyente, que aporte a la erradicación de las violencias, discriminaciones, desigualdades e injusticias.

Dotar a nuestra organización de las herramientas que le permitan gestionar

mediante un proceso integral de atención a los casos o reportes de incumplimiento o desapego a los valores y principios de El Arte de Vivir.

Dar una respuesta expedita, empática, responsable, adecuada, privada, confidencial, individualizada, eficaz, con acompañamiento especializado y sin revictimización a los casos de violencias que se presenten en el contexto de las actividades de nuestra organización.

### 3. VALORES Y PRINCIPIOS DE NUESTRAS PRÁCTICAS Y CONVIVENCIA

En El Arte de Vivir nos comprometemos a observar los procedimientos del Protocolo para su debida diligencia. Esto es, asegurar que la organización, a través del Código de Conducta y Valores, de los Comités de Ética Nacionales y Regional, actúe de manera amplia, efectiva, eficiente y comprensiva ante casos de violencia y faltas de ética denunciados por la comunidad activa.

Con el objetivo de garantizar la seriedad de los mecanismos de actuación y resolución del Protocolo, quienes integren los Comités de Ética de la organización se conducirán desde una ética de la comprensión que pretende no juzgar.

En otras palabras, actuarán bajo un espíritu de respeto y honra a todas las personas en

su diversidad y se pronunciarán en contra de toda discriminación y exclusión.

En todo lugar y ante cualquier circunstancia, en El Arte de Vivir antepone nuestros valores de paz y unión en el mundo durante las prácticas, servicios e interacciones en el contexto de la organización. Y, por ende, nos comprometemos a tomar las decisiones necesarias para afrontar situaciones contrarias a nuestros principios de no violencia y solidaridad.

### 4. ÁMBITOS DE APLICACIÓN

El presente Protocolo de Respuesta ante Faltas a los Valores y Violencias aplica en todos los espacios de interacción y para toda la comunidad activa de El Arte de Vivir en la región de Latinoamérica, incluyendo a quienes se vinculen con la organización a través de actividades o prácticas vigentes.

Por lo tanto, su obligatoriedad se extiende a todo el personal de tiempo completo o *full time*, personal de medio tiempo o *part time*, facilitadoras/es o instructoras/es, voluntarias/os, Coordinadoras/es Generales, los *boards* y/o representantes legales de cada país, así como a las personas participantes de los diferentes programas educativos, de cursos o certificaciones actuales.

En caso de que exista duda o ambigüedad sobre el estatus de alguna persona considerada parte de la comunidad activa de AOL Latinoamérica, el Comité de Ética Regional o Nacional será responsable de definir su tipo de pertenencia y vigencia.

De igual manera, estas instancias son las responsables de aprobar la activación del Protocolo para la atención de casos por desapego o incumplimiento del Código de Valores y Conductas, así como de determinar los tiempos de inicio y término de dicho mecanismo.

## 5. PRINCIPALES CONDUCTAS INADMISIBLES PARA TODA LA COMUNIDAD ACTIVA DE AOL

En atención a los compromisos de actuación dispuestos en nuestro Código de Valores y Conductas, en El Arte de Vivir consideramos prioritario prevenir, identificar, denunciar, atender, constatar y sancionar la siguiente lista no exhaustiva de comportamientos y actitudes:

- Conductas que violentan el espacio personal e íntimo del cuerpo y la sexualidad
- Conductas que coaccionan a las personas damnificadas y/o víctimas (en adelante sólo damnificada).
- Conductas que violentan el prestigio o imagen

- Conductas que incitan a la violencia, discriminación o situaciones de riesgo
- Faltas éticas y conflicto de intereses

Adicional a lo antes mencionado y a las reglas de integridad explicitadas en el Código de Valores y Conductas, los Comités de Ética Nacionales y Regional atenderán cualquier situación o hecho que contravenga a los valores de la organización y que haya ocurrido en el contexto de sus prácticas o espacios.

Para ello, dichas instancias tienen la facultad de considerar, analizar y aprobar o refutar la atención de un caso a partir del presente mecanismo de respuesta.

## 6. COMITÉ DE ÉTICA REGIONAL Y NACIONALES

### 1. Composición

El Arte de Vivir Latinoamérica contará con dos instancias para la toma de decisiones con respecto a los valores y principios para una comunidad igualitaria e incluyente:

- **Comité de Ética Regional:** Instancia encargada de coordinar las estrategias para la difusión y cumplimiento del Código de Valores y Conductas, así como del presente Protocolo al interior de nuestra organización en LATAM. Sanciona

los actos o situaciones inadmisibles, con ayuda de los Comités Nacionales o integrantes activas/os que considere pertinentes.

- **Comité de Ética Nacional:** Instancia encargada de atender y dar seguimiento a nivel nacional al cumplimiento de nuestro Código de Valores y Conductas, así como del presente Protocolo. Apoya al Comité Regional en las tareas de prevención, atención, constatación, investigación, análisis y resolución de los casos o reportes recibidos.

Cabe señalar que la región latinoamericana se conforma de los siguientes países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Región Caribe, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

## 2. Funciones

El Comité de Ética Regional, con apoyo de los Comités de Ética Nacionales según decida, tiene las siguientes funciones:

1. Presentar, dar seguimiento a la implementación y comunicar actualizaciones a la comunidad activa de AOL sobre los valores y principios para ser una comunidad equitativa e incluyente, esto para su debida adopción y difusión.
2. Establecer, difundir y promover el conjunto de mecanismos y canales dispuestos por cada país para la recepción de los reportes o casos sobre acciones, actitudes o situaciones que contravengan a los valores humanos y principios éticos de la organización. En adelante denominado Sistema integral de Escucha.
3. Recibir, atender, constatar, dar seguimiento y resolver los casos o reportes presentados en el marco del Código de Valores y Conductas, así como del presente Protocolo.
4. Iniciar procesos de constatación e investigación para recopilar información y evidencia que coadyuve a la resolución de los casos o reportes presentados.
5. Canalizar a las personas afectadas que así lo deseen con especialistas para un acompañamiento psicológico, médico y/o legal adecuado.
6. Determinar las medidas cautelares para salvaguardar la integridad de las personas involucradas y de la comunidad en general.
7. Conducir el proceso de investigación y análisis de los casos reportados para determinar las consecuencias y acciones de

respuesta correspondientes.

8. Determinar los procedimientos para excusarse de participar en algún caso en el que se puedan presentar conflictos de intereses.
9. Comunicar las resoluciones o determinaciones de los casos atendidos por escrito.
10. Atender, dar seguimiento y resolver los procedimientos de apelación iniciados por alguna de las partes involucradas en el caso cuando se encuentran inconformes con las resoluciones.
11. Implementar estrategias de prevención de violencias, discriminaciones y faltas a los valores de la organización, así como acciones que fomenten una cultura de la escucha para la toma de conciencia y el cuidado de todas y todos.
12. Generar estrategias de colaboración y vinculación con organizaciones que trabajan en pro de la equidad, inclusión y diversidad.

### 3. Principios para la atención integral de los casos reportados

Las y los integrantes de los Comités nos comprometemos a la protección de los Derechos Humanos y no revictimización de

quienes se involucren en los procesos de prevención, identificación, denuncia, constatación, atención, seguimiento, resolución, sanción y erradicación de actos de violencia y faltas a los valores, según lo estipulado por el Código de Valores y Conductas, así como por el presente Protocolo.

Asimismo, reconocemos nuestra responsabilidad para salvaguardar la integridad de nuestra comunidad activa en todo momento, así como de promover una cultura de la paz y prevención de las violencias.

Por esta razón, nos comprometemos a emprender un proceso integral de atención a los casos o reportes que recibimos, de acuerdo con los siguientes principios:

- I. **Proporcionar una atención expedita** a quienes denuncien cualquier situación de incumplimiento o desapego a nuestro Código de Valores y Conductas, esto es, en los tiempos y formas determinadas por el presente Protocolo. Esto implica monitorear la completud e imparcialidad de cada una de las etapas del reporte, así como informar de forma puntual y clara los avances, pausas o retrocesos.
- II. **Brindar un trato empático**, desde el reconocimiento de las emociones

y necesidades que expresan las personas afectadas, así como con respeto a su sufrimiento. Nuestra atención se basará en la solidaridad y el entendimiento de las condiciones materiales y anímicas que viven las personas afectadas como producto de la violencia o falta de la que fueron objeto.

- III. **Actuar de conformidad con las leyes locales, nacionales e internacionales** durante todo el proceso, para con ello restablecer los derechos de las personas afectadas y corresponder a la confianza que han depositado en los Comités de Ética para la adecuada atención del caso.
- IV. **Proporcionar una atención fundamentada en el respeto a los Derechos Humanos y la dignidad** de las personas involucradas. En este sentido, evitaremos acciones, actitudes o discursos de carácter discriminatorio o basadas en prejuicios o estereotipos de género.
- V. **Investigar cada uno de los casos o reportes con debida diligencia, independencia e imparcialidad.** Lo que significa una atención y seguimiento inmediatos, competentes, en un plazo razonable (no mayor a 75 días hábiles) y por integrantes de la comunidad activa

que sean capaces y se comprometan a utilizar los procedimientos establecidos (Comité de Ética Regional y Nacionales).

- VI. **Conducirse en todo momento desde el principio pro persona:** interpretar las reglas de integridad y mecanismos de atención de manera que favorezcan la protección e integridad de las personas en su sentido más amplio.
- VII. **Proceder de manera responsable y adecuada,** según los valores y principios de AOL. Estar consciente de las decisiones y actitudes que se toman, en tanto que éstas tienen consecuencias directas o de alto impacto en la vida de las personas involucradas en los casos.
- VIII. **Resguardar la privacidad y confidencialidad del caso** en todas las fases del proceso, especialmente, de las personas afectadas para no revictimizarlas. Realizaremos una documentación cuidadosa y una consulta limitada de los expedientes; solamente quienes integren los Comités de Ética tendrán acceso a información sensible y personal. El propósito es evitar que las personas afectadas vivan algún tipo de represalias o actos de intimidación para que no

denuncien o desistan del proceso; así como garantizar la integridad física y psicológica de las personas involucradas. De ser necesario, los expedientes serán consultados por profesionales que brinden acompañamiento especializado (médico, legal o psicológico) a las personas involucradas.

- IX. Atender de manera específica o individualizada cada caso** para identificar las necesidades concretas y características que le distinguen de otras situaciones. La atención, seguimiento y sanción de los casos serán desinteresadas o libres de prácticas corruptas, mediante un análisis detallado y responsable.
- X. Canalizar a las personas afectadas que así lo requieran y deseen con profesionistas** que les brinden un acompañamiento y seguimiento especializado en términos psicológicos, médicos y legales. Por lo que contaremos con una red de profesionales a quienes podamos recomendar para garantizar, en la medida de lo posible, el bienestar de la persona damnificada y/o víctima.

#### 4. Facultades de sanción

El Comité de Ética Regional, en tanto instancia de toma de decisiones, está facultada para emitir sanciones, acciones disciplinarias y recomendaciones proporcionales enfocadas a resarcir el daño provocado por violencia o falta a los valores de AOL.

Para ello, contará con el apoyo de los Comités de Ética Nacionales y podrá consultar con el Board LATAM o Gurudev Sri Sri Ravi Shankar en caso de ser necesario.

En especial, dará prioridad a los casos o reportes presentados por la comunidad activa de la organización que involucren situaciones de abusos, acoso o delitos sexuales, u otras conductas delictivas o indebidas como mala conducta financiera, fraude, soborno o irregularidades cometidas por parte de integrantes activos/os que podrían comprometer o dañar la seguridad e integridad de quienes conformamos AOL en Latinoamérica.

#### 5. Proceso de conformación

El Comité de Ética Regional estará conformado por integrantes activos/os que serán propuestos por el Board LATAM a través de un proceso de conversación y consenso, donde se tomarán en cuenta otras voces de la organización y se considerará principalmente a quienes cumplan con los requisitos, conservan su

inspiración y, sobre todo, tienen experiencia en la toma de responsabilidades. La propuesta será aprobada por Gurudev Sri Sri Ravi Shankar.

Por su parte, los Comités de Ética Nacionales estarán conformados por integrantes activas/os, preferentemente de distinta identidad sexo-genérica, que cumplan con los siguientes requisitos:

- I. Ser personas reconocidas por su toma de responsabilidades a nivel nacional o en la región, así como por su capacidad de escucha activa, empatía e imparcialidad.
- II. Haberse capacitado o comprometerse a recibir capacitación en asuntos de género, diversidad, violencias, derechos humanos y factores de riesgo psicosocial.
- III. Contar con más de 5 años como instructor/a activa/o de la organización.
- IV. Haber ocupado posiciones de liderazgo dentro de la organización, como integrante del Board o de la coordinación de algún país, durante al menos un par de años.
- V. Conocer el Código de Valores y Conductas para adoptarlo en sus prácticas e interacciones diarias.

Al respecto, cabe señalar que las y los Coordinadores Generales de cada país junto con el Comité de Ética Regional y las/os instructoras/es seniors participarán activamente en la elaboración de una propuesta de integrantes para los Comités de Ética Nacionales, de igual manera, a partir de un proceso de conversación y consenso.

Además, tomarán en cuenta las propuestas de otras personas, así como a las/os integrantes activas/os que quieran autoproponerse para dichos roles y que cumplan con los requisitos mencionados.

Finalmente, la propuesta se notificará a Gurudev Sri Sri Ravi Shankar para su aprobación.

## 6. Vigencia

La vigencia del Comité de Ética Regional y Nacionales será de 3 años, con posibilidad de reelección. Después de este periodo, el Comité de Ética Regional y el Board LATAM, nuevamente, presentarán sus respectivas propuestas a Gurudev Sri Sri Ravi Shankar para su debida aprobación.

## 7. SISTEMA INTEGRAL DE ESCUCHA

El Arte de Vivir, a través del Comité de Ética Regional y Nacionales, pondrá a disposición de la comunidad activa de Latinoamérica

un conjunto de mecanismos y canales para presentar casos o reportes sobre cualquier acción, actitud o situación que incumpla o se desapegue al Código de Valores y Conductas de la organización.

#### CANALES DE ESCUCHA Y DENUNCIA VIGENTES

etica@elartedevivir.org

A través del correo electrónico señalado, la comunidad activa de AOL LATAM puede compartir de manera formal con el Comité de Ética Regional y los Nacionales cualquier asunto o caso para su debida recepción, constatación, atención, seguimiento y resolución.

Para una escucha clara y estratégica, los reportes o casos recibidos serán categorizados por los Comités de la siguiente manera según sus características:

- **Denuncias:** Actos o situaciones que se consideran inadmisibles en el Código de Valores y Conductas, y que ameritan alguna sanción.
- **Quejas:** Señalamiento sobre una persona o situación en el contexto de la organización que, de alguna manera, afecta la convivencia respetuosa, empática e incluyente.
- **Comentarios:** Mención sobre la experiencia personal en la organización que puede contribuir a

la mejora continua de las dinámicas de convivencia de AOL.

- **Solicitudes:** De orientación sobre el proceso de denuncia de un acto de violencia o falta a los valores; así como de información sobre los valores y principios de la organización para ser una comunidad equitativa e incluyente.

El Comité de Ética Regional y los Nacionales se reservan el derecho de hacer caso omiso de todo reporte que tenga por objetivo atacar o perjudicar la imagen de una persona o de la organización; así como cualquier manifestación de odio, amenazas o discursos que inciten a la violencia o discriminación.

El Comité de Ética Regional y los Nacionales determinarán si el caso reportado amerita la activación del Protocolo de Respuesta ante Faltas a los Valores y Violencias, o qué procesos y medidas habrán de considerarse para su atención.

Para su debido seguimiento, los casos reportados deberán ser constatados, atendidos, investigados, analizados y resueltos de manera confidencial, respetuosa y empática, según los principios de protección de los Derechos Humanos y no revictimización.

De igual manera, a través del Sistema Integral de Escucha, quienes integran la comunidad activa de AOL podrán recibir

orientación o asesoría sobre el proceso de denuncia de algún acto de violencia o falta a los valores.

## 8. MECANISMOS DE ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS CASOS

### A. Recepción de los casos o reportes

Para salvaguardar la integridad y garantizar un proceso justo, la persona damnificada, es decir, quien fue directamente afectada, será la única que podrá denunciar actos de violencia o faltas a los valores de AOL para su seguimiento formal y debida resolución.

En caso de que la persona damnificada sea menor de edad, podrá presentar el caso o reporte su padre, madre o persona tutora a través de los canales mencionados.

No obstante, las personas que hayan presenciado un hecho de violencia, discriminación o falta a los valores podrán reportar a los Comités de Ética lo acontecido para que tengan conocimiento de lo acontecido.

Si la persona damnificada se rehúsa a presentar el reporte formal ante la organización o si el hecho se denuncia de manera anónima, queda a criterio de los Comités de Ética emprender las investigaciones y acciones que consideren necesarias para la resolución del caso y, sobre todo, para salvaguardar la integridad

de la comunidad activa, así como para garantizar el cumplimiento del Código de Valores y Conductas.

El reporte o caso inicial podrá ser presentado de manera escrita a través del correo electrónico proporcionado por los Comités de Ética Regional y Nacionales. Y deberá contener la siguiente información:

- Nombre de la persona damnificada y/o víctima o quien presenta el reporte o comentario.
- País de procedencia.
- Función o rol dentro de la comunidad activa o, en su defecto, vínculo actual con la organización.
- Datos de contacto para seguimiento al reporte o caso (teléfono y/o correo electrónico).
- Posible motivo de acercamiento:
  - a. Solicitar información sobre los valores y principios de la organización para ser una comunidad equitativa e incluyente.
  - b. Solicitar orientación para la denuncia de un caso de violencia o falta a los valores de AOL.
  - c. Presentar una denuncia sobre alguna situación o

comportamiento contrarios a los valores y reglas de integridad de AOL, conforme al Código de Valores y Conductas.

- d.** Presentar una queja sobre alguna persona o situación ocurrida en el contexto de la organización que de alguna manera afecta la convivencia respetuosa, empática e incluyente.
  - e.** Emitir un comentario sobre la experiencia personal en la organización que puede contribuir a la mejora continua.
- Relatoría de los hechos que han motivado la denuncia o queja a presentar; o detalle de la solicitud de información u orientación.
  - Mencionar si hay intenciones de continuar con el proceso formal del reporte o caso para llegar a una resolución del mismo.

Sobre los posibles motivos de acercamiento, los Comités tienen la facultad de clasificar los mensajes según consideren pertinente y de manera independiente a lo reportado por la persona damnificada.

En el caso de presentar una denuncia sobre alguna situación o comportamiento contrarios a los valores y reglas de integridad de AOL, se recomienda a las personas incluir de manera detallada la siguiente información:

- Sobre los hechos: cuándo ocurrieron, en dónde, de qué forma y quiénes se involucraron.
- Nombre de la persona que cometió la falta o violencia (en adelante *persona denunciada*).
- Nombre de las personas que podrían dar testimonio de lo ocurrido; o en su defecto, señalar si existen testigos.
- Mencionar si la persona damnificada y/o víctima necesita de algún tipo de acompañamiento especializado o profesional (psicológico, médico, legal u otro).
- Mencionar si la persona damnificada y/o víctima corre algún riesgo o peligro por reportar o denunciar los hechos.
- Señalar si existe alguna manera en que podría repararse el daño derivado de la situación vivida.

Finalmente, cabe mencionar que los casos o reportes recibidos mediante el correo electrónico serán confidenciales, directos y

privados, según los compromisos de atención integral adquiridos por los Comités de Ética.

## B. Confirmación de recepción del caso o reporte

A través de los medios de contacto proporcionados por la persona damnificada, y en un lapso no mayor a 5 días hábiles, los Comités de Ética confirmarán la recepción formal del reporte y brindarán información sobre las siguientes fases del proceso según las características del caso.

- **Denuncia.** Se explicará de manera breve y puntual el proceso de atención, constatación, investigación, análisis y resolución del caso. Y se confirmará el medio de contacto para continuar y dar seguimiento a la denuncia.
- **Queja.** Se explicará el proceso de atención y seguimiento. De ser el caso, se hará mención de las acciones puntuales para evitar repeticiones o frenar las situaciones, acciones o comportamiento reportados.
- **Comentario.** Se agradecerá la información compartida, su importancia y aportación a la organización.
- **Solicitudes.** Se brindará información

detallada sobre el proceso de denuncia o los valores y principios de AOL para ser una comunidad equitativa, segura e incluyente.

## C. Constatación del caso o reporte (solo cuando se trata de una denuncia o queja)

Los Comités de Ética establecerán contacto de manera respetuosa con la persona damnificada a través del medio que haya solicitado, de manera que, en un lapso no mayor a 10 días hábiles, concreten una *reunión virtual de constatación* (videollamada o llamada telefónica) que les permita corroborar y complementar la información para el seguimiento de la denuncia o queja.

Se explicará a la persona damnificada en qué consiste la reunión (objetivos y dinámica), los horarios y medios disponibles.

De manera general, la *reunión virtual de constatación* se compone de los siguientes momentos: presentación y orientación del proceso; evaluación del daño; complementación de la información; evaluación de riesgos y canalización; cierre de la entrevista.

Además, los Comités de Ética comunicarán de manera inmediata a la persona afectada la existencia de vías alternativas para la solución del caso. Asimismo, se le explicarán los alcances de las acciones resolutorias del presente Protocolo.

Deberá quedar claro para la persona damnificada que el proceso de investigación que se siga mediante el presente Protocolo, no impide que pueda recurrir a vías jurídicas para obtener justicia, según la legislación aplicable a cada país.

Es importante reiterar a la persona damnificada la confidencialidad del proceso en la medida de lo posible, en tanto que los procesos de atención, constatación, investigación, análisis, resolución y comunicación de la misma implican mecanismos deliberativos colegiados. De igual manera, habrá que garantizar a la persona damnificada un ambiente seguro, de confianza y acompañamiento continuo.

En caso de notar incomodidad o resistencia por parte de la persona damnificada para complementar la información de la denuncia, los Comités ofrecerán la opción de continuar con la reunión de constatación en otra sesión o de ampliarla por escrito.

Una vez realizada la reunión, en un plazo máximo de 5 días hábiles, los Comités deberán identificar si la denuncia o queja presentada:

- a)** Concuera con los actos de violencia o faltas que establece el Código de Valores y Conductas de la organización.
- b)** Si la persona denunciada o

reportada es parte de la comunidad activa.

En caso de que la denuncia presentada rebase las posibilidades de acción del presente Protocolo, se ofrecerá canalización y acompañamiento a la persona damnificada hacia instancias, políticas o mecanismos que cubran su denuncia.

Si la denuncia presentada aplica en el ámbito de competencia del presente Protocolo, se dará continuidad a la investigación del caso y se notificará a la persona damnificada el inicio formal de la misma.

En caso de que algún/a integrante de los Comités de Ética que haya recibido la denuncia se encuentre en posible conflicto de interés o riesgo (ya sea por la cercanía con la persona denunciada/reportada o con la persona damnificada, o por estar en relación directa de subordinación con alguna de las personas antes mencionadas), deberá comunicarlo de manera inmediata a otras/os integrantes y excusarse de participar en el proceso de investigación.

#### **D. Investigación de los casos o reportes**

Los Comités de Ética iniciarán las acciones de investigación, recopilación de evidencia y documentación correspondiente para el posterior análisis y resolución del caso.

En cualquier momento del proceso de investigación, se valorará la pertinencia de establecer medidas cautelares o de protección que garanticen la no revictimización y ofrezcan a la persona damnificada un espacio seguro para continuar sus actividades diarias en la comunidad.

Los Comités solicitarán en un plazo máximo de 10 días hábiles (después de identificado el tipo y la modalidad de la violencia o falta) una entrevista a la persona denunciada/reportada en la que:

- Se le informará por escrito que hay una denuncia vigente que involucra a su persona, por lo que se encuentra en un proceso de investigación.
- Se le solicitará la firma de un acuerdo de confidencialidad y una carta de apercibimiento de no represalias, así como de las consecuencias de intentar por medios propios o a través de terceras personas que la persona damnificada desista del proceso.
- Se le ofrecerá la oportunidad de narrar su versión de los hechos; identificar a personas testigos que le permitan corroborar dicha versión o presentar evidencia.

Para contar con mayor información sobre el caso y así llegar a una determinación, los

Comités podrán citar a las personas identificadas como testigos, tanto por parte de la persona damnificada como de la persona denunciada/reportada. Esto en un plazo máximo de 15 días hábiles después de realizadas las entrevistas a las personas involucradas en la denuncia.

Se integrarán las evidencias, los hallazgos y las recomendaciones de sanciones en los expedientes de los casos, así como las acciones a seguir para procurar la no repetición de los actos de violencia o faltas a los valores identificados. La documentación se realizará en un plazo máximo de 15 días hábiles después de que sea recabada la información necesaria.

Para garantizar la no revictimización de las personas, así como los principios de confidencialidad y debida diligencia, no se conducirán las entrevistas en espacios comunes ni al mismo tiempo.

### E. Análisis y resolución de los casos

A partir de las evidencias e información recabadas sobre el caso, los Comités de Ética revisarán los siguientes elementos en un lapso no mayor a 10 días hábiles:

- Identificación de las partes involucradas.
- Precisión del tipo, modalidad y nivel de la violencia o falta a los valores cometidos.

- Rectificación de la responsabilidad de la persona denunciada/reportada.
- Comprobación de los daños causados a la persona damnificada y/o víctima, así como a la organización.
- Identificación de acciones disciplinarias o sanciones proporcionales al daño causado.
- Definir las condiciones para la participación de la persona denunciada/reportada en cursos o actividades específicas de AOL, sin que esto implique que represente a la organización.
- Determinar mecanismos de comunicación externa cuando el caso o reporte lo amerite.

Para la adecuada resolución de los casos o reportes, los Comités de Ética pueden recurrir a profesionales externas/os a la organización que consideren pertinentes. De igual manera, pueden acudir a Gurudev Sri Sri Ravi Shankar para recibir orientación sobre el tratamiento y resolución de los casos o reportes según los valores humanos de AOL.

Ante una falsa acusación, AOL emprenderá estrategias para respaldar la inocencia de la persona, sin desalentar la cultura de la denuncia y cuidado en la comunidad.

## F. Comunicación de las determinaciones

Una vez que se cuente con el análisis y la resolución, los Comités de Ética notificarán por escrito a las personas involucradas las determinaciones establecidas para el caso o reporte en un lapso no mayor a 5 días hábiles.

En caso de expulsión o si la comunidad está en riesgo, el Comité de Ética podrá difundir a través de medio oficiales la identidad de la persona sancionada.

## G. Condiciones y procedimiento de apelación

Cualquiera de las partes involucradas podrá presentar un recurso de apelación a la determinación de los Comités, en un lapso no mayor a 15 días hábiles, si se actualiza alguno de los siguientes supuestos:

1. Se identifican errores en el proceso de investigación descrito en este Protocolo.
2. Se cuenta con nueva evidencia relevante que puede modificar el resultado de la determinación y con la cual no se contaba en el transcurso de la investigación.

Los Comités tendrán un plazo de 5 días hábiles para determinar si el recurso de apelación procede. En caso de que proceda, solicitarán el desahogo de las

pruebas para poder ratificar su determinación o modificar el sentido de la misma en un período máximo de 10 días hábiles después de admitido el recurso.

Finalmente, los Comités notificarán por escrito, en un lapso no mayor a 5 días hábiles, a las personas involucradas en el caso o denuncia, la ratificación o modificación del sentido de las determinaciones apeladas.

#### H. Cierre de expediente del caso o reporte

Una vez que se emita la determinación del caso o reporte y finalizado el plazo de apelación, o cuando se resuelva el procedimiento de apelación, se cierra y archiva el expediente como parte de los documentos confidenciales de la organización.

### 9. MEDIDAS CAUTELARES O DE PROTECCIÓN

En cualquier parte del proceso de atención y seguimiento de la denuncia, se podrán emitir medidas cautelares o acciones de protección con el objetivo de salvaguardar la integridad de las personas involucradas, entre las cuales se contemplan las siguientes:

1. Tratar el caso o reporte de manera anónima con autorización de la

persona damnificada para evitar represalias o revictimización por parte de la persona denunciada/reportada o de cualquier otra persona de la comunidad activa.

2. Propiciar procesos de sensibilización a un grupo o persona en particular.
3. Reubicación física o cambio de actividades de la persona damnificada o de la persona denunciada/reportada.
4. Cambio de horario de cualquiera de las personas involucradas.
5. Autorización para realizar funciones fuera de los espacios de AOL con la finalidad de que las personas involucradas no tengan ningún tipo de interacción.
6. Licencia con goce de sueldo o suspensión de actividades mientras el caso o reporte esté en investigación.
7. La persona damnificada, así como la persona reportada/denunciada podrán contar con el acompañamiento de un/a o varias/os instructores/as senior en caso de que lo crean necesario.

8. Para evitar el linchamiento o señalamiento social de la persona denunciada/reportada durante el proceso de investigación, el Comité de Ética desarrollará estrategias para recordar a la comunidad el principio de presunción de inocencia y la importancia de confiar en los procesos establecidos por la organización.
  9. En los casos considerados como faltas menores, se protegerá la identidad de la persona reportada para que esto no impacte en su proceso de cambio y compromiso de no repetición.
  10. Otras medidas que a consideración de los Comités coadyuven para la protección de la persona damnificada y del ambiente comunitario.
2. Ofrecer procesos de sensibilización a la persona agresora y/o al área de colaboración de la persona agresora.
  3. Conminar a la persona agresora a resarcir el daño y ofrecer una disculpa a la persona damnificada.
  4. Cambio de horario de cualquiera de las personas involucradas.
  5. Restricción de actividades o beneficios por formar parte de la comunidad.
  6. Reubicación física o cambio de área/actividades de la persona damnificada o de la persona denunciada/reportada.
  7. Suspensión temporal o indefinida de la persona denunciada de las actividades relacionadas con la comunidad.
  8. Expulsión de la persona agresora de la comunidad.

## 10. POSIBLES SANCIONES

A partir de los resultados de la investigación y el análisis del caso, los Comités podrán resolver las siguientes medidas para el resarcimiento del daño y la garantía de no repetición:

1. Apercebimiento o llamada de atención. Hacerle saber a la persona denunciada/reportada el principio de cero tolerancia a los

## 11. CONSIDERACIONES GENERALES

Los casos o reportes de situaciones, actos o comportamientos contrarios a los valores

y principios de la organización se pueden presentar en cualquier momento. En otras palabras, el presente Protocolo no establece un tiempo límite para reportar o denunciar hechos de violencia o faltas a los valores.

Sin embargo, debe tomarse en consideración que los alcances del presente Protocolo se limitan a consecuencias administrativas o de impacto en las actividades realizadas en el contexto de la organización. Por lo que la investigación de los casos reportados procederá sólo si las personas involucradas mantienen una relación activa o continúan participando en AOL.

De no proceder el reporte o caso porque las personas involucradas ya no son parte de la comunidad activa, los Comités de Ética levantarán un acta de incidente que permita a la organización documentar los hechos con fines de evaluación y no repetición.

Las personas denunciadas, testigas y cualquier otra persona que haya sido incluida en el proceso de atención, constatación, investigación, análisis y resolución de los casos o reportes deberán firmar un acuerdo de confidencialidad, no revictimización y protección de los Derechos Humanos tanto de la persona damnificada como de la persona denunciada o reportada.

Finalmente, cabe aclarar que la persona damnificada puede interrumpir el proceso de atención integral de su caso o reporte en el momento que así lo desee; para ello deberá presentar y firmar una solicitud por escrito, en la cual acepta que de retomar el proceso deberá iniciarlo nuevamente. Una vez que se recibe la solicitud, el Comité de Ética deberá cerrar el expediente conforme a lo antes descrito.

## | ANEXOS

### Glosario de términos

Para efectos del presente Protocolo y conforme a diversas disposiciones legales y normativas locales, nacionales e internacionales, se presentan las siguientes definiciones:

**Acoso laboral:** Forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima (persona damnificada), causando un daño físico, psicológico, económico y laboral-profesional. Esta se puede presentar en forma horizontal, vertical ascendente o vertical descendente, ya sea en el centro de trabajo o fuera de éste siempre que esté vinculado a la relación laboral.

**Acoso sexual:** Forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima (persona damnificada), independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

**Casos o reportes:** El acto mediante el cual se hace del conocimiento del Comité de Ética un hecho a través de los canales establecidos por la misma.

**Conflicto de interés:** Situación en la que el juicio de la persona está indebidamente influenciado por sus intereses particulares, los cuales frecuentemente son de tipo económico o personal, contraponiéndose a los de la institución en la que se desempeña, afectando la integridad de sus decisiones y el predominio del interés colectivo.

**Derechos Humanos:** Son derechos inherentes a las personas que solo por su condición de tal, protegen su dignidad sin discriminación alguna. Han sido consagrados y garantizados en instrumentos internacionales e incorporados en legislaciones nacionales.

**Discriminación:** Es el trato diferente y perjudicial que se da a un persona o grupo, por motivos de características físicas o de forma de vida, el origen étnico o nacional, el sexo, la expresión o identidad de género, la edad, la discapacidad, la condición social o económica, la condición de salud, el embarazo, la lengua, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil y otras diferencias que pueden ser motivo de distinción, exclusión o restricción de derechos.

**Hostigamiento sexual:** Ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima (persona damnificada) frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales,

físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.

**Investigación:** Proceso mediante el cual el Comité de Ética Regional o Nacional recaba la información necesaria para determinar si el caso o reporte recibido es atendible por el presente Protocolo, elabora un reporte de hallazgos y emite, de ser el caso, las sanciones aplicables.

**Persona agresora:** Persona que ha cometido actos de violencia o faltas a los valores en el contexto de El Arte de Vivir.

**Persona damnificada y/o víctima:** Persona física que directa o indirectamente ha sufrido daño o el menoscabo de sus derechos fundamentales producto de una violación de derechos humanos o de la comisión de un delito en el ámbito laboral y/o comunitario de El Arte de Vivir.

**Persona denunciada:** Persona señalada por la persona damnificada como perpetradora de los actos de violencia contemplados en el presente Protocolo en el contexto de El Arte de Vivir.

**Personas integrantes del Comité:** Personas de la organización que cumplan con los requisitos señalados en el apartado *Comités de Ética Nacionales y Regional* del presente Protocolo.

**Personas involucradas:** Todas las personas de la comunidad activa de AOL

que tengan conocimiento o algún tipo de participación en los procesos de atención integral de un caso o reporte. Entre las que se encuentra, enunciativa y no limitativamente: persona damnificada; persona denuncia o reportada; persona agresora; persona testiga; integrante del Comité de Ética Regional y Nacional. También incluye a las personas especialistas que brinden algún acompañamiento en particular.

**Persona reportada:** Persona señalada en alguna queja o comentario por considerar que incumplió o se desapegó a los valores y principios de El Arte de Vivir, sin que esto represente una falta grave.

**Persona testiga:** Persona que pudo haber escuchado o visto algo acerca del caso que se denuncia ya sea para ratificar o desmentir; que puedan describir con propiedad la relación entre la persona damnificada y la persona denunciada o reportada o bien que haya/n sido mencionada/s en el resto de las entrevistas, lo que puede incluir personas que hayan hostigadas, acosadas o violentadas por la misma persona denunciada o reportada.

**Revictimización:** Exponer innecesariamente a las víctimas o personas damnificadas a recordar, verbalizar y relatar en repetidas veces los hechos del caso.

**Violencia en la Comunidad:** Actos

individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las personas y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público.

**Violencia laboral y docente:** Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima (persona damnificada), independientemente de la relación jerárquica, consiste en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. También incluye el acoso o el hostigamiento sexual.

**Violencia psicológica:** Cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio. Cualesquiera otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las personas.

**Violencia de género:** Un tipo de daño físico, psicológico, sexual, económico, patrimonial, político o digital que se ejerce contra cualquier persona sobre la base de su sexo, identidad o expresión de género, u orientación sexual.

## Marco Jurídico

El presente Protocolo se circunscribe a los siguientes instrumentos internacionales:

- Carta de la Organización de las Naciones Unidas
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención sobre los Derechos del Niño.

- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.
- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer.
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas.
- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder.