

## INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE IGUALDAD DE GÉNERO

**Objetivo** Establecer los lineamientos, controles y subprocesos a seguir para la implementación de los procesos de igualdad de género.

LINEAMIENTOS	CONTROLES
<b>Monitoreo y seguimiento de la Política y del Plan Estratégico de Igualdad de Género</b>	
<p>1. Banco Nacional de Panamá ha implementado la aplicación y seguimiento de la política de Igualdad de Género a partir de Diciembre 2023, bajo la Resolución N° 263-2023.</p>	No Aplica
<p>2. Para la implementación de la política de Igualdad de Género debe cumplir lo establecido en el Manual de Políticas. <i>“Refiérase al Manual de Políticas”</i>.</p>	No Aplica
<p>3. La Política de Igualdad de Género de Banco Nacional de Panamá establece los lineamientos para la incorporación de la perspectiva de género en todas sus acciones internas y externas, orientando la toma de decisiones y el diseño de estrategias que promuevan la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto de los derechos humanos, en cumplimiento con la normativa nacional e internacional vigente. Asimismo, impulsa procesos formativos y de sensibilización que contribuyan a consolidar una cultura institucional basada en la equidad, el respeto y la prevención de la violencia, del acoso laboral, acoso sexual y cualquier acto discriminatorio.</p> <p>Su implementación se acompaña de un plan de acción y de mecanismos de monitoreo y evaluación que permiten medir los avances en materia de igualdad de género y asegurar la mejora continua.</p>	<p>1. <b>Descripción:</b> Dar seguimiento a la implementación de la Política de Igualdad de Género en el banco.  <b>Responsable:</b> Comisión de Igualdad de Género.  <b>Frecuencia:</b> Semestralmente.  <b>Documento o Sistema Soporte:</b> Informe de gestión y seguimiento a las brechas identificadas.  <b>Aplicación (manual o automático):</b> Manual.</p>

Continúa en la siguiente página

## INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE IGUALDAD DE GÉNERO, Continuación

LINEAMIENTOS	CONTROLES
<b>Monitoreo y seguimiento de la Política y del Plan Estratégico de Igualdad de Género , Continuación, Continuación</b>	
<p>4. Banco Nacional de Panamá reafirma su compromiso con la política de tolerancia cero frente a la violencia de género, el acoso sexual, el acoso laboral y cualquier forma de discriminación, actuando en estricto apego al “<i>Código de Ética y Conducta</i>” y al “<i>Reglamento Interno de Trabajo</i>”.</p>	No Aplica
<p>5. La Comisión de Igualdad de Género está conformada por la máxima autoridad de la Unidad Administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente/a Ejecutivo/a de Gestión Responsable Corporativa.</li> <li>• Gerente/a Ejecutivo/a de Recursos Humanos.</li> <li>• Gerente/a Ejecutivo/a de Asistencia a la Gerencia General.</li> <li>• Gerente/a Ejecutivo/a de Mercadeo.</li> <li>• Gerente/a Ejecutivo/a de Planificación.</li> <li>• Gerente/a Ejecutivo/a de Riesgo Integral – Gerente/a de Área de Riesgo Reputacional.</li> <li>• Gerente/a Ejecutivo/a de Asesoría Legal.</li> <li>• Asistente al Subgerente/a General de Negocios de acuerdo a lo establecido en los Términos de Referencia o quienes ellos designen.</li> </ul>	<p>2. <b>Descripción:</b> Dar seguimiento /monitoreo del plan estratégico de igualdad de género del Banco.  <b>Responsable:</b> Comisión de Igualdad de Género.  <b>Frecuencia:</b> Semestralmente.  <b>Documento o Sistema Soporte:</b> Informe de gestión y seguimiento a las brechas identificadas.  <b>Aplicación (manual o automático):</b> Manual.</p>

## INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE IGUALDAD DE GÉNERO, Continuación

LINEAMIENTOS	CONTROLES
<b>Monitoreo y seguimiento de la Política y del Plan Estratégico de Igualdad de Género, Continuación</b>	
<p>6. La Comisión de Igualdad de Género debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar informes sobre los avances alcanzados en materia de igualdad de género tanto a nivel interno como externo.</li> <li>• Acompañamiento al Programa Agro Mujer y otras iniciativas con enfoque de género, entre otras acciones.</li> </ul>	<p>3. <b>Descripción:</b> Revisar la Política y el Plan Estratégico de Igualdad de Género en caso de que se requiera alguna actualización.  <b>Responsable:</b> Comisión de Igualdad de Género.  <b>Frecuencia:</b> Anualmente.  <b>Documento o Sistema Soporte:</b> Política y el Plan Estratégico de Igualdad de Género.  <b>Aplicación (manual o automático):</b> Manual.</p>
<b>Procesos de recursos humanos sensibles al género</b>	
<p>7. Las Gerencias Ejecutivas responsables de acciones vinculadas a la Política de Igualdad de Género, al Instructivo para su implementación o a las guías operativas elaboradas para tal fin, deben presentar informes sobre el avance en la ejecución de dichas acciones, incluyendo el cumplimiento de los indicadores definidos.</p>	<p>4. <b>Descripción:</b> Monitorear y dar seguimiento en la aplicación de la Política de Igualdad de Género a través de los informes recibidos.  <b>Responsable:</b> Jefe/a de Departamento de Inclusión e Igualdad de Género o Gerente/a de Área de Gestión Responsable.  <b>Frecuencia:</b> Anualmente.  <b>Documento o Sistema Soporte:</b> Informes recibidos.  <b>Aplicación (manual o automático):</b> Manual.</p>
<p>8. Los procesos de reclutamiento y selección deben estar libres de sesgos de género y discriminaciones. Para ello, se cuenta con estadísticas que permitan conocer la conformación de la planilla desagregada por sexo y edad e implementar estrategias para lograr una planilla heterogénea.</p>	<p>No aplica</p>

Continúa en la siguiente página

## INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE IGUALDAD DE GÉNERO, Continuación

LINEAMIENTOS	CONTROLES
<b>Procesos de recursos humanos sensibles al género, <i>Continuación</i></b>	
<p>9. El Departamento de Reclutamiento y Selección debe implementar la perspectiva de género en los procesos de selección valorando criterios objetivos como: capacidades profesionales, académicas y experiencia laboral y obviando aquellas que no sean relevantes para el desempeño del cargo y que puedan dar lugar a una discriminación tales como edad, sexo, entre otras. <i>“Refiérase al Proceso de Reclutamiento y Selección”</i>.</p>	No aplica
<p>10. La Gerencia de Área de Gestión Responsable con el apoyo de la Gerencia de Área de Aprendizaje y Desarrollo debe coordinar capacitaciones a la Gerencia Ejecutiva de Recursos Humanos sobre la igualdad de género en todos los niveles de la gestión del recurso humano y las buenas prácticas laborales para la igualdad de género.</p>	No aplica
<p>11. El Departamento de Inclusión e Igualdad de Género debe promover procesos de sensibilización dirigidos al personal sobre la identificación y eliminación de sesgos en los procedimientos institucionales, con énfasis en la igualdad de género y el reconocimiento de capacidades individuales sin discriminación.</p>	No aplica

## INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE IGUALDAD DE GÉNERO, Continuación

LINEAMIENTOS	CONTROLES						
<b>Datos desagregados</b>							
<p>12. Banco Nacional de Panamá debe realizar el análisis con datos de las diferentes bancas desagregando el portafolio de productos y servicios considerando las siguientes variables: sexo, provincia, distrito, corregimiento, edad, ingreso económico, nivel educativo, así como cualquier otra información que permita identificar brechas en la prestación de los servicios y productos.</p>	<p>No aplica</p>						
<b>Medidas de Prevención del acoso sexual, acoso laboral, actos discriminatorios y violencia de género</b>							
<p>13. La Gerencia de Área de Gestión Responsable debe realizar y divulgar, las cápsulas informativas y mensajes de la campaña de sensibilización dedicada a la tolerancia cero frente a la violencia de género, acoso laboral, acoso sexual y discriminaciones a través de los mecanismos de divulgación como intranet, correo electrónico, página Web y redes sociales del Banco.</p>	<p>5. <b>Descripción:</b> Validar que se cumpla con la divulgación al personal del Banco Nacional sobre las cápsulas informativas y las campañas de sensibilización de violencia de género, acoso sexual, acoso laboral y discriminaciones.</p> <p><b>Responsable:</b> Jefe/a de Departamento de Inclusión e Igualdad de Género o Gerente/a de Área de Gestión Responsable.</p> <p><b>Frecuencia:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #000080; color: white;">Si es</th> <th style="background-color: #000080; color: white;">Se realiza...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cápsula informativa</td> <td>Cuatrimestralmente.</td> </tr> <tr> <td>Campañas de Sensibilización</td> <td>Mensualmente.</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Documento o Sistema Soporte:</b> Cápsulas informativas / Presentaciones.</p> <p><b>Aplicación (manual o automático):</b> Manual.</p>	Si es	Se realiza...	Cápsula informativa	Cuatrimestralmente.	Campañas de Sensibilización	Mensualmente.
Si es	Se realiza...						
Cápsula informativa	Cuatrimestralmente.						
Campañas de Sensibilización	Mensualmente.						

## INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE IGUALDAD DE GÉNERO, Continuación

LINEAMIENTOS	CONTROLES
<b>Medidas de Prevención del acoso sexual, acoso laboral, actos discriminatorios y violencia de género, Continuación</b>	
<p>14. La Gerencia de Área de Gestión Responsable debe Implementar un plan anual de capacitaciones, talleres, jornadas de sensibilización o cursos dirigidos a todo el personal del Banco Nacional de Panamá, incluyendo pero no limitando a la Alta Gerencia y Junta Directiva, en violencia de género, acoso laboral, acoso sexual, actos discriminatorios para fomentar entornos libres de violencia.</p>	<p>No aplica</p>
<p>15. La Gerencia de Área de Gestión Responsable, a través del Departamento de Inclusión e Igualdad de Género, debe promover acciones de sensibilización y capacitación para la prevención y detección de la violencia de género, el acoso sexual, el acoso laboral y cualquier forma de discriminación, contribuyendo así al fortalecimiento de una cultura institucional basada en el respeto y la igualdad.</p>	<p>6. <b>Descripción:</b> Validar que se realice la capacitación de acuerdo al cronograma establecido.  <b>Responsable:</b> Jefe/a de Departamento de Inclusión e Igualdad de Género o Gerente/a de Área de Gestión Responsable.  <b>Frecuencia:</b> Cuatrimestralmente.  <b>Documento o Sistema Soporte:</b> Presentaciones.  <b>Aplicación (manual o automático):</b> Manual.</p>

## INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE IGUALDAD DE GÉNERO, Continuación

LINEAMIENTOS	CONTROLES
<b>Atención a casos de acoso sexual, acoso laboral, actos discriminatorios y violencia de género</b>	
<p>16. Las quejas o denuncias por motivo de acoso laboral, acoso sexual, actos discriminatorios y/o violencia de género, se pueden interponer a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficinas de la Gerencia Ejecutiva de Recursos Humanos.</li> <li>• Oficinas de la Gerencia Ejecutiva de Cumplimiento.</li> <li>• Buzón de consultas_comiteeticaBNP@banconal.com.pa. Las denuncias o quejas presentadas a través de este buzón se tratarán siguiendo los principios de confidencialidad y protección de datos para todas las partes.</li> <li>• Canal de denuncia externa en el sitio web del banco.</li> </ul>	No aplica
<p>17. Todas las quejas o denuncias de acoso laboral, acoso sexual, actos discriminatorios y/o violencia de género, recibidas mediante los distintos canales que dispone el banco para su atención, deben ser completados a través de <a href="#">Formulario de Denuncia Interna o Externa</a>.</p>	No aplica
<p>18. El término para investigar y resolver las denuncias en ningún caso debe exceder al término de 3 meses, contados a partir de la interposición de la denuncia, previsto en la Ley 7 de 14 de febrero de 2018.</p>	<p>7. <b>Descripción:</b> Validar que la investigación se realice cumpliendo con el tiempo establecido.  <b>Responsable:</b> Comité de Ética.  <b>Frecuencia:</b> A requerimiento.  <b>Documento o Sistema Soporte:</b> Resolución.  <b>Aplicación (manual o automático):</b> Manual.</p>

## INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE IGUALDAD DE GÉNERO, Continuación

LINEAMIENTOS	CONTROLES
<b>Atención a casos de acoso sexual, acoso laboral, actos discriminatorios y violencia de género, <i>Continuación</i></b>	
19. Todos los casos recibidos deben cumplir con los principios de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confidencialidad.</li> <li>• No discriminación.</li> <li>• Imparcialidad.</li> <li>• Celeridad.</li> <li>• No revictimización.</li> </ul> <i>“Refiérase a la Guía para la Implementación de Procesos de Igualdad de Género”.</i>	No aplica
20. La Gerencia Ejecutiva correspondiente debe dar respuesta al Comité de Ética y Conducta hasta una semana después de recibido el informe del caso.	8. <b>Descripción:</b> Validar que se reciba la respuesta por parte de la Gerencia Ejecutiva correspondiente en el tiempo establecido. <b>Responsable:</b> Comité de Ética y Conducta. <b>Frecuencia:</b> A requerimiento. <b>Documento o Sistema Soporte:</b> Informe. <b>Aplicación (manual o automático):</b> Manual.
<b>Sanciones de los casos de violencia de género, acoso laboral, acoso sexual, actos discriminatorios</b>	
21. La jefatura inmediata del área correspondiente debe aplicar las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.	No aplica

## 1. ¿Cómo realizar la atención de las denuncias por violencia de género, acoso laboral, acoso sexual, actos discriminatorios?

Para realizar la atención de las denuncias por violencia de género, acoso laboral, acoso sexual, actos discriminatorios, siga los siguientes pasos:

Actor	Paso	Acción								
Denunciante	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completa el formulario de denuncia de acuerdo a lo siguiente: <table border="1" data-bbox="639 600 1430 842"> <thead> <tr> <th>Si es una denuncia...</th> <th>Procede a ingresar...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interna</td> <td>Al SharePoint, sección plantillas y formularios, 06 Recursos Humanos y descarga la plantilla para ser completada.</td> </tr> <tr> <td>Externo</td> <td>Ingresa a la Web de denuncias y completa la plantilla de acuerdo al caso.</td> </tr> </tbody> </table> </li> <li>Coloca su firma en el formulario y envía a través de los canales establecidos.</li> </ul>	Si es una denuncia...	Procede a ingresar...	Interna	Al SharePoint, sección plantillas y formularios, 06 Recursos Humanos y descarga la plantilla para ser completada.	Externo	Ingresa a la Web de denuncias y completa la plantilla de acuerdo al caso.		
Si es una denuncia...	Procede a ingresar...									
Interna	Al SharePoint, sección plantillas y formularios, 06 Recursos Humanos y descarga la plantilla para ser completada.									
Externo	Ingresa a la Web de denuncias y completa la plantilla de acuerdo al caso.									
Comité de Ética o Gerente/a Ejecutiva/o de Recursos Humanos o Canal de Denuncia Externa o Gerente/a Ejecutiva/o de Cumplimiento	2	<p>Recibe el formulario de la denuncia y envía en un máximo de 24 horas al Especialista de Relaciones Laborales para su debido proceso.</p> <table border="1" data-bbox="618 1085 1393 1528"> <thead> <tr> <th>Si es recibida por...</th> <th>Procede a...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comité de Ética a través del buzón <a href="mailto:consultas_comite_eticaBNP@banco.nal.com.pa">consultas_comite_eticaBNP@banco.nal.com.pa</a></td> <td>Remitir a Recursos Humanos para que continúe con el siguiente paso.</td> </tr> <tr> <td>Gerencia Ejecutiva de Recursos Humanos</td> <td>Continúa con el siguiente paso.</td> </tr> <tr> <td>Canal de Denuncia Externa</td> <td>Redirecciona al Comité de Ética para que remita a Recursos Humanos.</td> </tr> </tbody> </table>	Si es recibida por...	Procede a...	Comité de Ética a través del buzón <a href="mailto:consultas_comite_eticaBNP@banco.nal.com.pa">consultas_comite_eticaBNP@banco.nal.com.pa</a>	Remitir a Recursos Humanos para que continúe con el siguiente paso.	Gerencia Ejecutiva de Recursos Humanos	Continúa con el siguiente paso.	Canal de Denuncia Externa	Redirecciona al Comité de Ética para que remita a Recursos Humanos.
Si es recibida por...	Procede a...									
Comité de Ética a través del buzón <a href="mailto:consultas_comite_eticaBNP@banco.nal.com.pa">consultas_comite_eticaBNP@banco.nal.com.pa</a>	Remitir a Recursos Humanos para que continúe con el siguiente paso.									
Gerencia Ejecutiva de Recursos Humanos	Continúa con el siguiente paso.									
Canal de Denuncia Externa	Redirecciona al Comité de Ética para que remita a Recursos Humanos.									
Especialista de Relaciones Laborales y Gerente/a de Área de Administración de Personal	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe la denuncia e inicia las investigaciones del caso la cual tendrá una duración de 30 días hábiles.</li> <li>Prepara el expediente con la documentación de la denuncia.</li> <li>Coordina con el personal designado del Departamento de Inclusión e Igualdad de Género para el acompañamiento a la posible víctima.</li> </ul>								

Continúa en la siguiente página

## 1. ¿Cómo realizar la atención de las denuncias?, Continuación

Actor	Paso	Acción						
Especialista de Relaciones Laborales	4	Presenta el informe del caso ante el Comité de Ética y Conducta dentro de los 3 días hábiles siguiente a culminación de la investigación.						
Comité de Ética y Conducta (Gerencias Ejecutivas de Recursos Humanos, Cumplimiento, Asesoría Legal y Gobierno Corporativo)	5	<p>Recibe el informe de la denuncia y realiza lo siguiente durante un término de 15 días hábiles:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si el caso es...</th> <th>Procede a...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Admitido</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Emitir su recomendación.</li> <li>Continúa con el paso siguiente.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>Rechazado</td> <td>Cierra el caso.</td> </tr> </tbody> </table>	Si el caso es...	Procede a...	Admitido	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emitir su recomendación.</li> <li>Continúa con el paso siguiente.</li> </ul>	Rechazado	Cierra el caso.
Si el caso es...	Procede a...							
Admitido	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emitir su recomendación.</li> <li>Continúa con el paso siguiente.</li> </ul>							
Rechazado	Cierra el caso.							
Especialista de Relaciones Laborales	6	<p>Recibe las recomendaciones del Comité de Ética y Conducta.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si el caso...</th> <th>Procede a...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Da lugar a un proceso disciplinario</td> <td>Comunica a la Gerencia Ejecutiva correspondiente el resultado de la investigación dentro de 2 días hábiles y comunica al denunciante la decisión del comité.</td> </tr> <tr> <td>Rechazado</td> <td>Archiva el expediente del caso.</td> </tr> </tbody> </table>	Si el caso...	Procede a...	Da lugar a un proceso disciplinario	Comunica a la Gerencia Ejecutiva correspondiente el resultado de la investigación dentro de 2 días hábiles y comunica al denunciante la decisión del comité.	Rechazado	Archiva el expediente del caso.
Si el caso...	Procede a...							
Da lugar a un proceso disciplinario	Comunica a la Gerencia Ejecutiva correspondiente el resultado de la investigación dentro de 2 días hábiles y comunica al denunciante la decisión del comité.							
Rechazado	Archiva el expediente del caso.							
Gerencia Ejecutiva del Área que corresponde	7	Envía solicitud de inicio de proceso disciplinario a la Gerencia Ejecutiva de Recursos Humanos dentro de 2 días hábiles.						
Especialista de Relaciones Laborales	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe la solicitud inicio de proceso disciplinario por parte de Gerencia Ejecutiva y procede con lo previsto en el artículo # 67 del Reglamento Interno. <i>“Refiérase al Reglamento Interno de Trabajo”</i>. Durante el tiempo establecido en el artículo 68 de acuerdo a la Ley 38 del 2000.</li> <li>Lleva el registro de casos de los procesos disciplinarios de la Gerencia Ejecutiva correspondiente.</li> </ul>						

## 1. ¿Cómo realizar la atención de las denuncias?, Continuación

Actor	Paso	Acción
Gerencia Ejecutiva de Recursos Humanos	9	Da curso al proceso disciplinario establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y notifica al investigado la resolución que decide el proceso.
Especialista de Relaciones Laborales	10	Comunica al Comité de Ética el cierre del caso y archiva el expediente con la documentación.