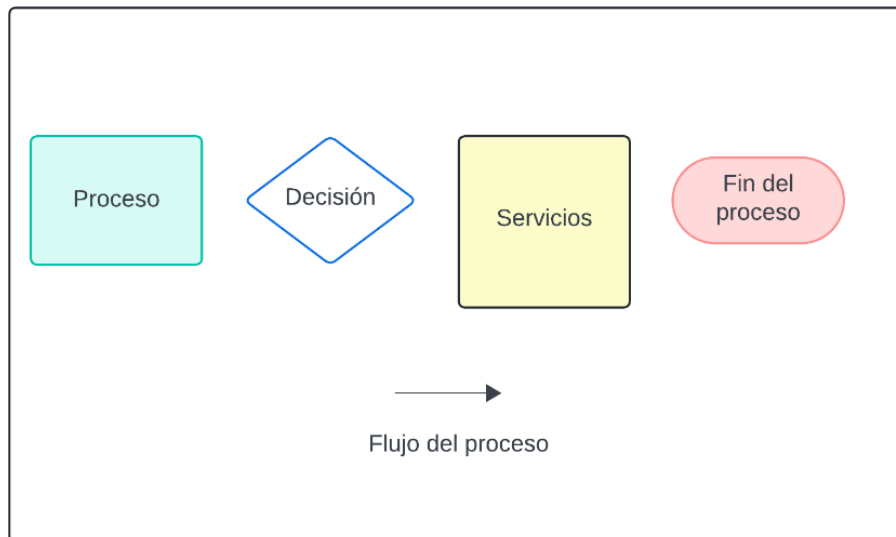


## PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS Y DENUNCIAS SOBRE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO LABORAL

Con el propósito de brindar herramientas a la organización para prevenir y dar respuesta a la violencia y al acoso laboral por motivos de género se plantea la incorporación de un Protocolo para tratar denuncias.

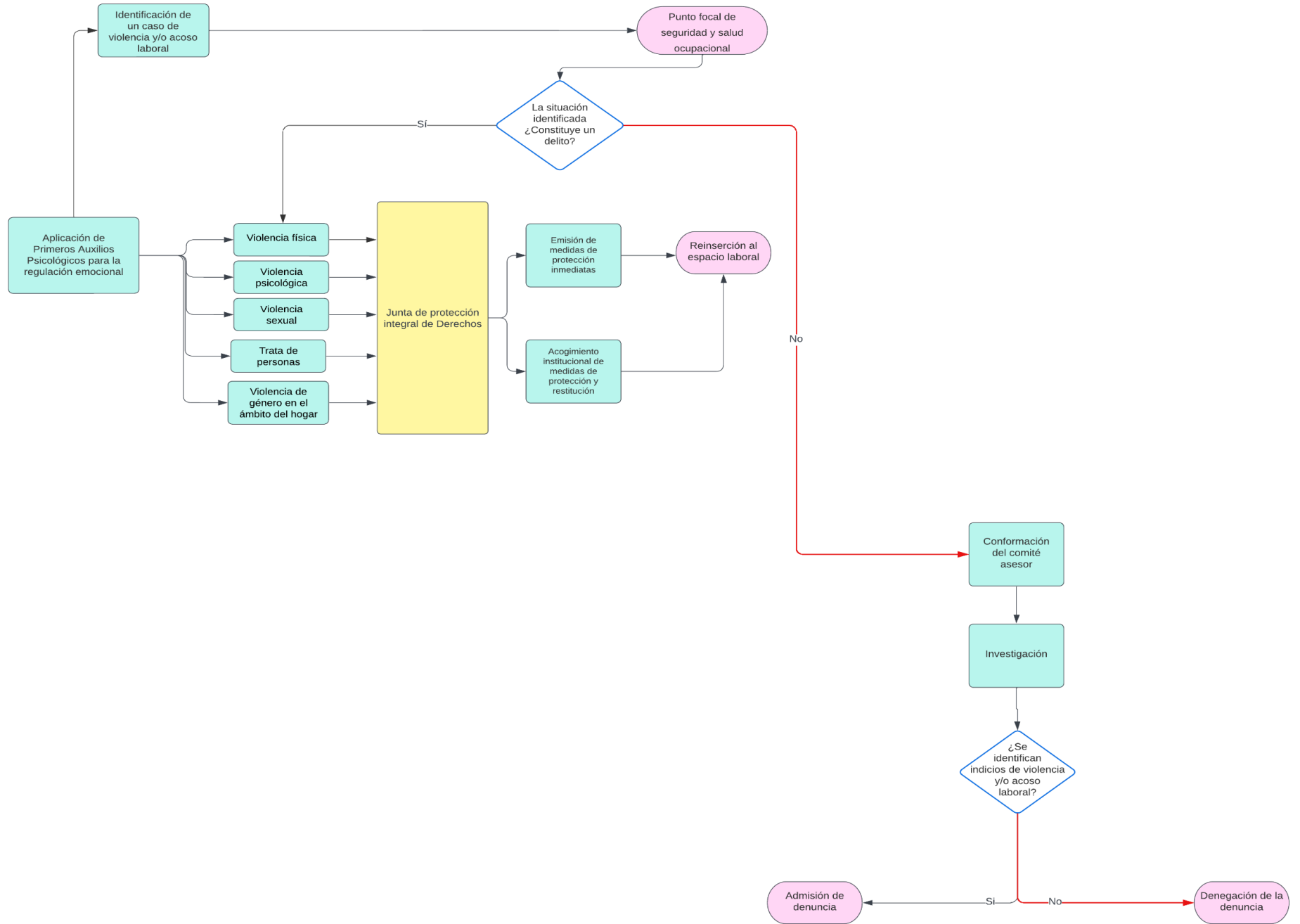


**Proceso:** hace referencia a las acciones procedentes para dar respuesta a la identificación de la violencia y acoso laboral por motivos de género.

**Decisión:** hace referencia a decisiones que deben tomarse en función de los riesgos identificados.

**Servicios:** hace referencia a los servicios de protección y respuesta a los que debe ser remitida la persona afectada, particularmente en caso de que la identificación denote la existencia de un delito.

**Fin del proceso:** refiere al cierre del proceso en relación a las acciones procedentes, es dependiente de las características del caso.



## El poder de Colaboración de los trabajadores en el actuar contra la violencia Laboral

Todas las personas que conforman el espacio de trabajo pueden y deben contribuir a la prevención y respuesta frente a la violencia y acoso laboral por motivos de género. Una manera muy útil de brindar contención efectiva frente a un caso emergente, es la aplicación de los primeros auxilios psicológicos (PAP). Una persona correctamente formada y capacitada en PAP puede dar una respuesta efectiva que contribuya a disminuir los riesgos de carácter psicosocial en las víctimas.

### 1. ¿Qué son los PAP?

PAP son las siglas de Primeros Auxilios Psicológicos. Es la ayuda emocional inmediata que se entrega a personas que viven una situación traumática, crisis o emergencias (cotidiana o inusual).

### 2. ¿En qué situaciones se brindan los PAP?

- Desastre socio natural (terremoto, inundación, deslave, incendio).
- Violencia (intrafamiliar, maltrato infantil, abuso sexual, asalto, etc.).
- Accidente de tránsito.
- Noticia de muerte repentina o grave enfermedad de un ser querido.
- Conflictos sociales (guerra, terrorismo, hambrunas, refugiados, evacuaciones, entre otros).

### 3. ¿Cuál es el objetivo de los PAP?

Que las personas afectadas:

- Recuperen el control y estabilidad emocional.
- Afronten lo ocurrido, con el menor número de secuelas posible.

### 4. ¿Qué acciones principales engloban los PAP?

- Sintonizar con los sentimientos y necesidades de las personas durante su crisis.
- Brindar apoyo práctico.
- Escuchar a la gente y dar información.
- Evaluar necesidades y preocupaciones.
- Ayudar a que se atiendan necesidades básicas (agua, alimento, techo, abrigo, etc.). Proteger a las personas de otros peligros y riesgos.
- Establecer contacto con seres queridos y redes de apoyo.

### 5. ¿Quién puede brindar los PAP?

- Cualquier persona que conozca y se capacite en PAP, sobre todo, profesionales de salud mental, educación y equipos de trabajo comunitario.

### 6. ¿Cuándo se dan los PAP?

- Normalmente, durante o inmediatamente después del acontecimiento traumático. A veces, se aplican días o semanas después, dependiendo de la gravedad de la situación.

## 7. ¿Dónde se dan los PAP?

- En un espacio seguro, donde la persona sienta confianza.
- En privacidad, donde la persona pueda sentirse más cómoda.

## 8. ¿Qué NO son los PAP?

- No es un espacio de psicoterapia.
- No es una intervención a largo plazo.
- No es una intervención profunda (aunque puede tener efectos profundos).

## Instrucciones para dar PAP

### 1. Infórmese sobre la situación

Obtenga información: ¿qué ocurrió?, ubicación geográfica del lugar, poblaciones cercanas, características (clima, población, etc.).

Identifique los servicios de apoyo que existen en la localidad: servicios médicos, alimentos, horarios, rutas de atención, etc.

### 2. Determine si cuenta con condiciones personales para apoyar

Autoevalúe su situación en los siguientes ámbitos.

Físico: ¿en qué estado de salud me encuentro? ¿puedo afrontar la exigencia física y emocional que demanda esto?

Emocional: ¿he vivido situaciones similares a esta? ¿cómo reaccioné? ¿cuáles son mis limitaciones emocionales o afectivas? ¿cuáles son mis conflictos emocionales actuales?

### 3. Reconozca indicadores de crisis

Las siguientes conductas o reacciones pueden indicar que una persona requiere PAP:

- Tener confusión, estar emocionalmente inerte.
- Tener sensación de irrealidad o aturdimiento
- Estar encerrado o encerrada en sí mismo o muy inquieto, aun sin moverse
- No responder cuando se le habla, no hablar en absoluto
- Tener desorientación. Por ejemplo, no saber su propio nombre, de dónde es, qué ha ocurrido
- No estar en condiciones de cuidarse a sí mismo o a sus hijos o hijas (dejar de comer o de beber, no poder tomar decisiones sencillas)

### 4. Preséntese con claridad

- Indique su nombre, el área o departamento al que pertenece, su rol en la empresa y la razón por la que está ahí.
- Porte una identificación del área a la que pertenece
- Ofrezca su ayuda.
- Hable de modo respetuoso, amigable y tranquilo.
- Busque obtener el nombre de la otra persona para facilitar el diálogo

### 5. Escuche activamente

- Demuestre a la otra persona que usted le presta atención y se interesa por conocer lo que le está sucediendo.
- Dialogue en un espacio de seguridad, privacidad y confianza (de preferencia tome asiento).

- Tómese el tiempo necesario para escuchar a la persona.
- Mantenga el contacto visual.
- Asienta con la cabeza para hacerle saber que la escucha.
- Cuide su lenguaje corporal, que es parte de la escucha activa (postura, gestos, etc.).
- Tome en cuenta las normas culturales del lugar de origen de las personas y tenga cautela con exceder el contacto visual y físico.

## **6. Reconocimiento de emociones**

Facilite que la persona ponga nombre a las emociones o sensaciones que tiene:

- Miedo
- Rabia
- Vacío
- Tristeza
- Pérdida

## **7. Repetición y énfasis sensorial**

Las personas en crisis suelen estar confundidas. Utilizar sus sentidos les ayuda a conectar con la realidad.

Pregúntele datos elementales de su vida como: “Dígame su nombre completo” “¿Dónde vive?” “¿En qué mes estamos?”.

Explíquelo en qué consiste el ejercicio:

“Vamos a trabajar con los cinco sentidos que tenemos. A continuación, dígame

cinco cosas que puede ver; ahora enuméreme cuatro cosas que puede escuchar; ahora nómbrame tres cosas que puede sentir o tocar, ahora dígame dos cosas que puede oler y ahora nómbrame una cosa que siente en el gusto (paladar)”.

Puede pedir a la persona que coloque los pies en el piso.

## **8. Priorización de necesidades**

Converse con la persona para obtener la lista de necesidades o preocupaciones que le afectan.

“Con todo lo que me ha ido contando, ¿qué es lo que usted necesita ahora?”

Ayude a la persona a que ordene sus necesidades: qué necesita inmediatamente y qué puede resolverse después.

“Usted me ha comentado muchos problemas, pero podríamos partir por definir las dos o tres cosas más urgentes por resolver ahora”

## **9. Considere la importancia de la resiliencia**

La resolución de las necesidades debe apuntar a que la persona actúe con autonomía, siendo capaz, por sí sola, de afrontar su situación, reforzar su capacidad, sentido de control y respuesta.

Si se trata de resolver necesidades básicas (alimento, abrigo, lugar donde dormir, protección, etc.), conduzca a la persona a la junta de protección integral de derechos para que pueda acceder de manera segura a estos servicios básicos.

## CASO 2

### Caso violeta: ¿Qué debo hacer frente a un caso de violencia y acoso laboral?

Usted siente mucha preocupación por la situación de Mariana y al día siguiente en la pausa del almuerzo decide acercarse a ella y consultarle si requiere algún tipo de apoyo, ya que se ve desanimada y muy ocupada. Mariana debido al cansancio y a la presión que siente comienza a llorar y le comenta que su preocupación de no obtener el contrato laboral de un año la tiene más que nada porque su documentación legal está a punto de vencer y el trabajo le permitiría tener una renovación inmediata de su visado laboral. ¿Qué haría usted para ayudarla a calmarse?

1. **Identifique cuáles son las vulnerabilidades que podrían poner a Mariana en una mayor situación de riesgo:**

Salud mental

Movilidad humana

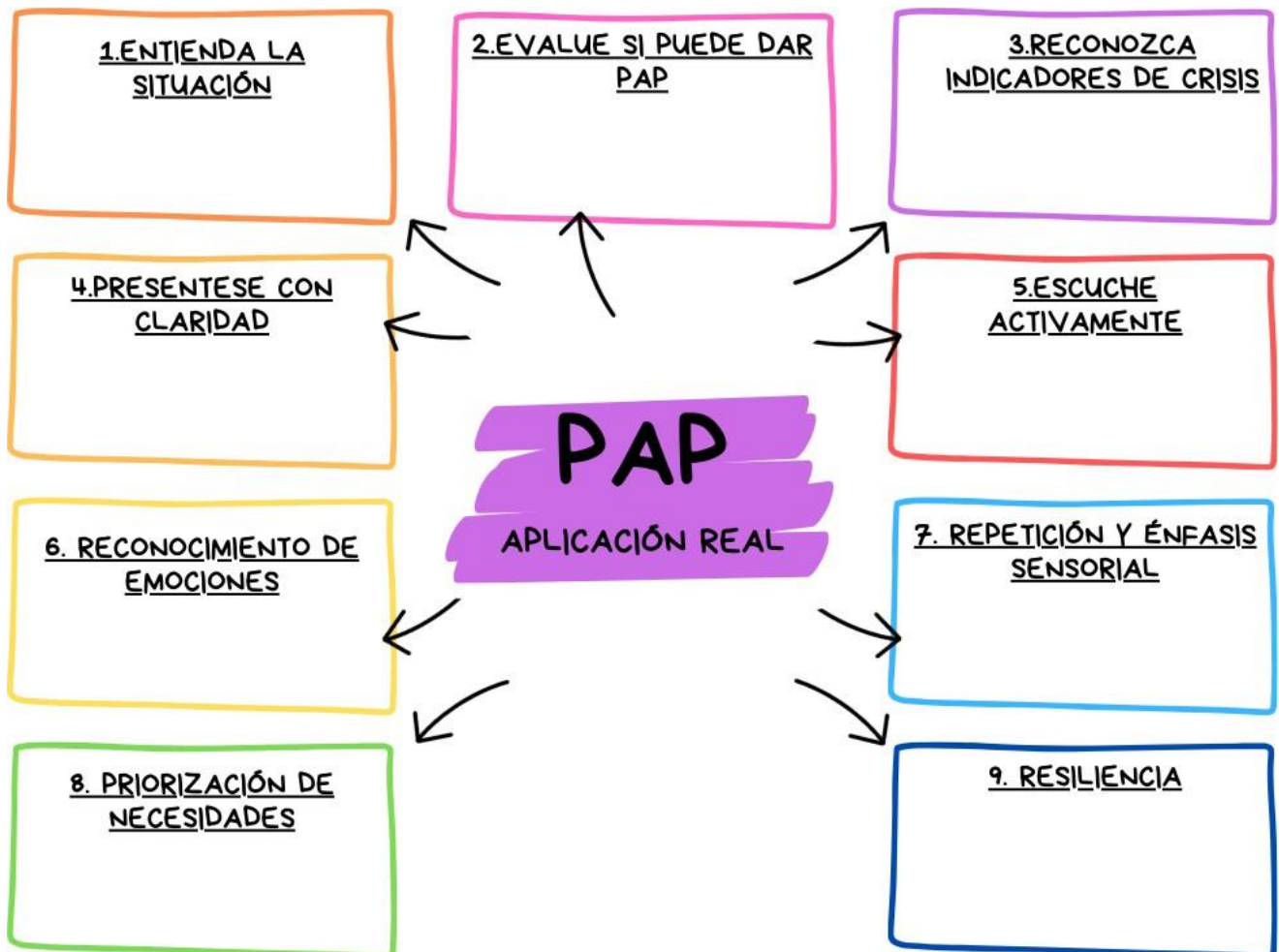
Género

Idioma

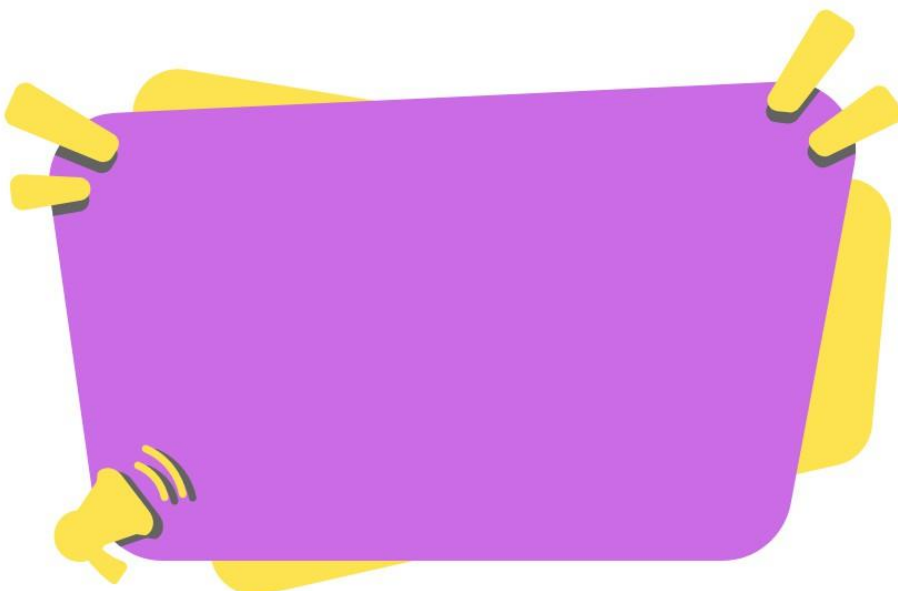
Trayectoria de su carrera

Discapacidad

2. Indique que haría en cada una de las fases de la aplicación de PAP para contribuir a la regulación emocional de Mariana



3. ¿Por qué es importante que usted aplique PAP en esta situación?

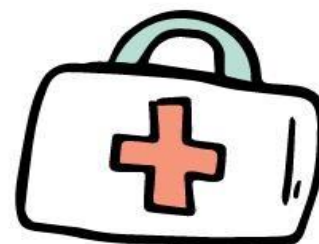


4. Indique el paso a paso que seguiría para dar conocimiento a la empresa de esta situación y prevenir así la situación de violencia y acoso laboral por motivo de género que se encuentra viviendo Mariana.



IDENTIFICACIÓN

PAP



DERIVACIÓN PUNTO FOCAL

ACOMPañAMIENTO EN LA REINserCIÓN



# Protocolo para Tratar Denuncias y Procedimientos dentro de la Empresa

**Objetivo:** Establecer un procedimiento claro y accesible para la gestión de denuncias de violencia y acoso en el trabajo, alineado con las normativas ecuatorianas, garantizando la protección de las víctimas y el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

## 1. Pasos para la Presentación de Denuncias

### 1. Confidencialidad:

Según la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres, se debe garantizar la confidencialidad de las víctimas de acoso y violencia, así como de los testigos involucrados. Cualquier incumplimiento a esta disposición será considerado una infracción grave.

### 2. Canales de Denuncia:

La empresa deberá habilitar los siguientes medios para recibir denuncias, en cumplimiento de las disposiciones del Convenio 190 de la OIT y la Ley de Economía Violeta:

- Presencialmente en la oficina de recursos humanos o un departamento especializado en violencia laboral.
- Mediante correo electrónico confidencial habilitado específicamente para estos casos.
- A través de un sistema en línea que permita la presentación de denuncias de manera anónima si la víctima lo requiere.
- Líneas de contacto telefónico directas para la denuncia.

### 3. Formato de Denuncia:

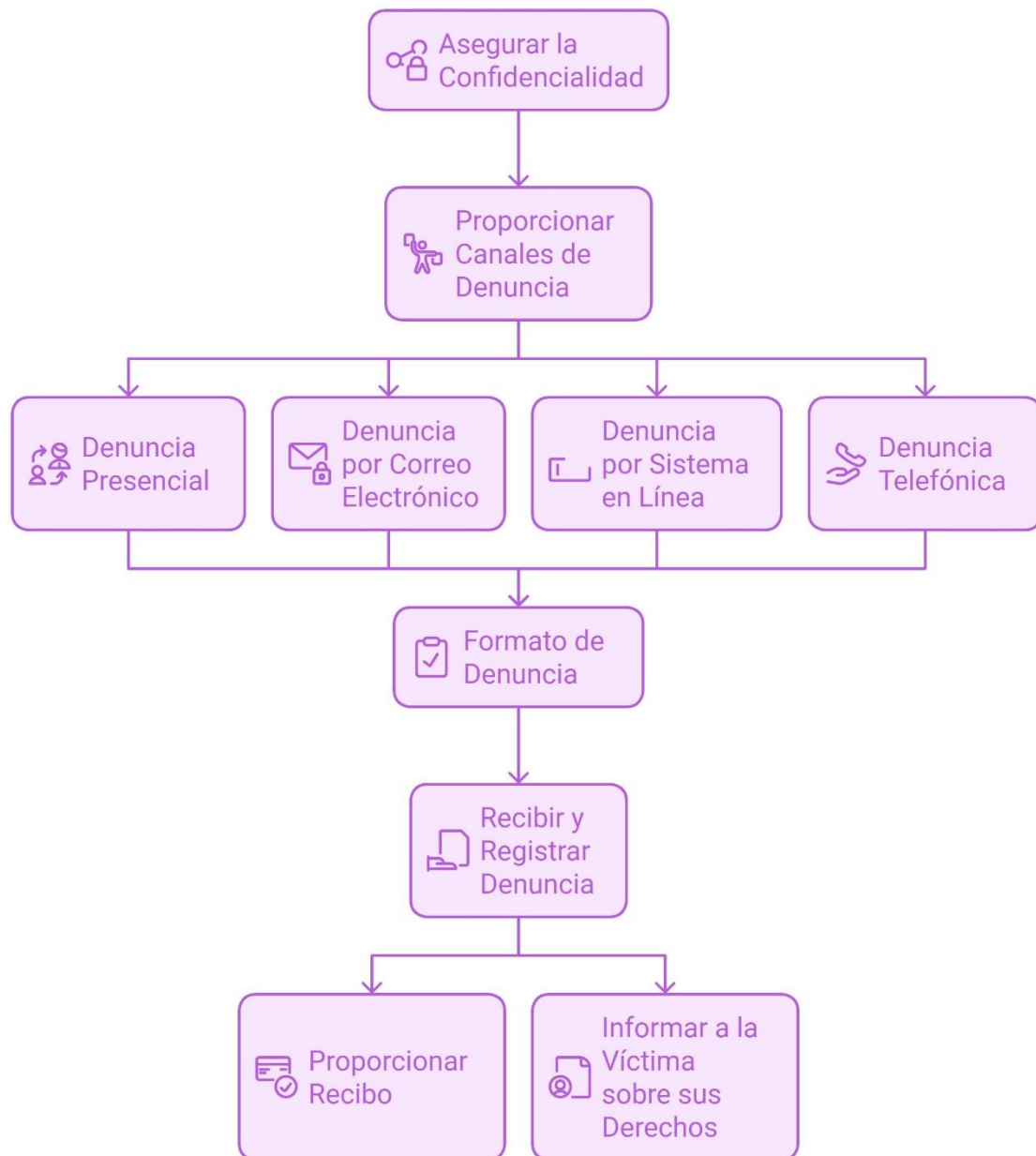
La denuncia deberá contener:

- Fecha, hora, y lugar del incidente.
- Descripción detallada de los hechos.
- Nombres de las personas involucradas, si son conocidos.
- Pruebas o testigos disponibles.

Las víctimas tienen derecho a presentar su denuncia de manera verbal o escrita, y a recibir apoyo para su redacción, según lo dispuesto en la normativa ecuatoriana.

### 4. Recepción y Registro de la Denuncia:

Toda denuncia debe ser registrada formalmente. El responsable de recibir la denuncia deberá firmar un acta de recepción y brindar un comprobante a la víctima. La Ley también exige que se informe a la víctima sobre sus derechos y las medidas de protección que puede recibir.



## 2. Proceso de Investigación Interna

### 1. Designación del Comité de Investigación:

En cumplimiento de la normativa ecuatoriana, la empresa debe contar con un comité imparcial que investigue las denuncias, el cual deberá estar compuesto por:

- Representantes de recursos humanos.
- Delegados del comité de igualdad de género (según la Ley de Economía Violeta).
- Un abogado con conocimiento en derechos laborales y prevención del acoso.

### 2. Duración del Proceso:

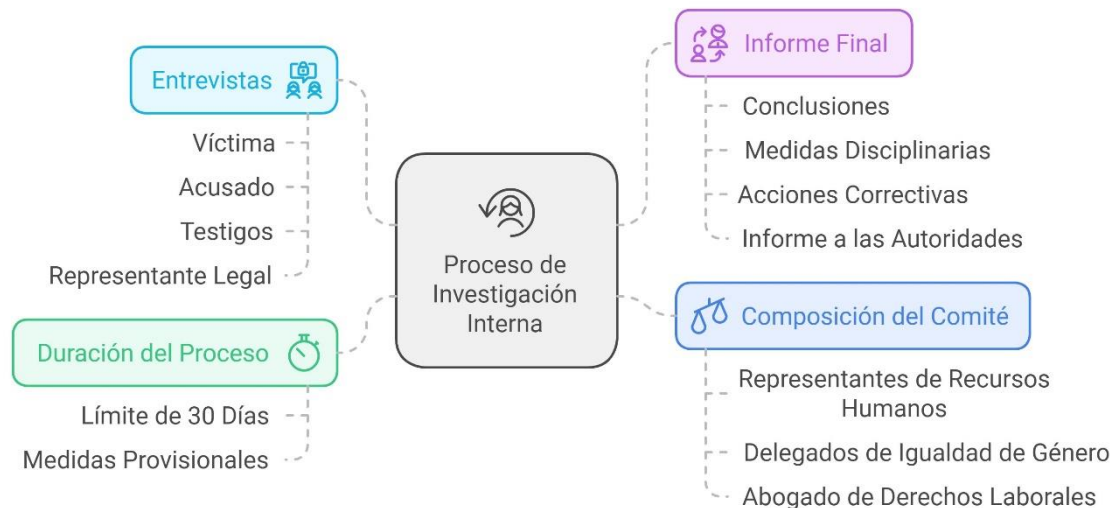
Según las normativas ecuatorianas, el proceso de investigación no debe exceder los 30 días desde la recepción de la denuncia. En situaciones urgentes, se tomarán medidas provisionales de protección dentro de las primeras 72 horas.

### 3. Entrevistas a las Partes Involucradas:

Las entrevistas a la víctima, al acusado y a los testigos deben realizarse de manera confidencial y respetuosa. La normativa exige que la víctima pueda estar acompañada por un representante legal o un asesor durante las entrevistas.

### 4. Informe Final y Recomendaciones:

Al final del proceso, el comité presentará un informe con sus conclusiones. Este informe incluirá recomendaciones sobre medidas disciplinarias, acciones correctivas, o la necesidad de denunciar el caso a las autoridades competentes si es considerado delito, como lo estipula el Código Integral Penal (COIP).



## 3. Medidas Provisionales para la Protección de la Víctima

### 1. Medidas Inmediatas:

La empresa está obligada, según la Ley para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres, a tomar medidas inmediatas que protejan a la víctima, como:

- Cambio de turno o departamento, si es necesario.
- Restricción de contacto entre la víctima y el agresor, incluso si es temporal.
- Otorgamiento de licencias remuneradas en casos graves para garantizar la seguridad física y emocional de la víctima.

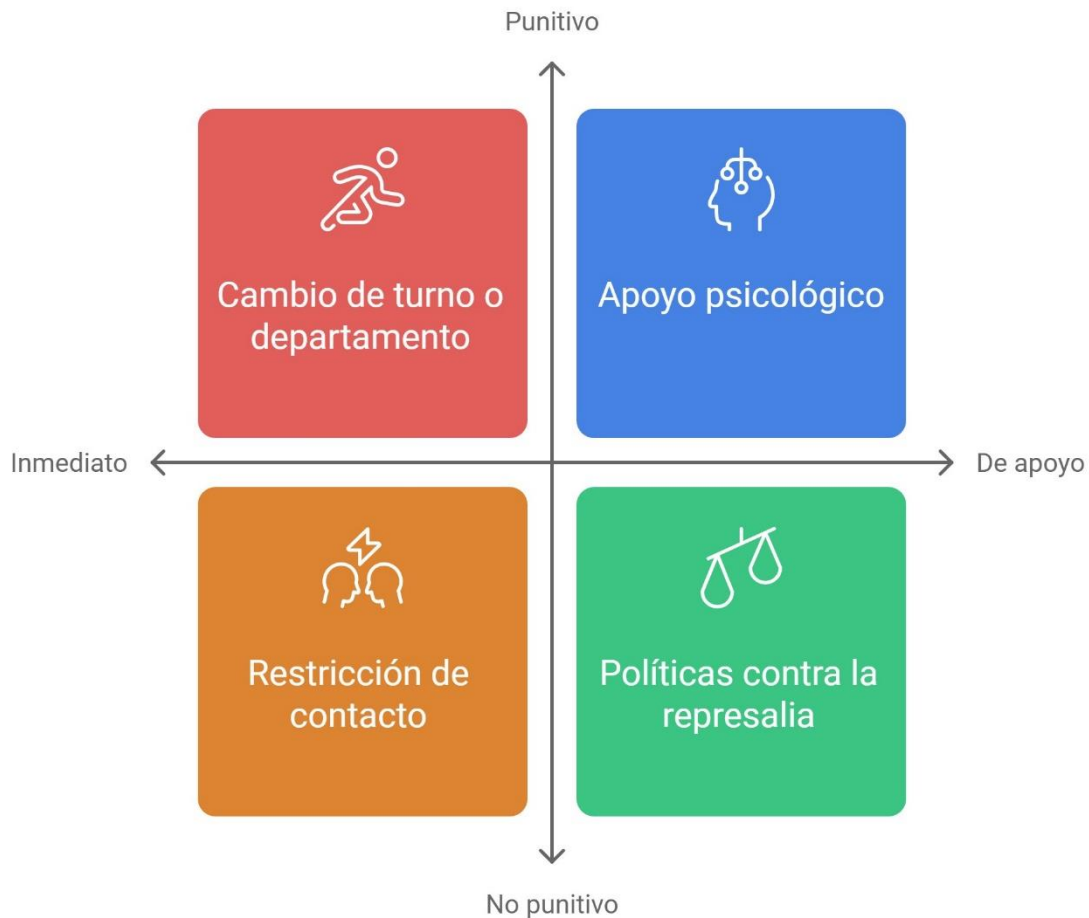
### 2. Apoyo Psicológico:

La normativa exige que las víctimas de acoso y violencia reciban apoyo psicológico. Esto puede ser a través de personal interno o mediante convenios con instituciones externas que brinden atención especializada en violencia de género.

### 3. Medidas Contra la Retaliación:

La Ley de Economía Violeta prohíbe cualquier tipo de represalia contra la víctima o los testigos. La empresa debe implementar políticas claras que sancionen cualquier intento de represalia.

## Medidas para la Protección de la Víctima



### 4. Resolución y Medidas Disciplinarias

#### 1. Resolución del Caso:

Una vez concluida la investigación, el comité debe emitir una resolución en un plazo no mayor a 5 días. La resolución debe indicar claramente si hubo responsabilidad y las acciones disciplinarias recomendadas.

#### 2. Medidas Disciplinarias:

Las sanciones se aplicarán de acuerdo con el Código de Trabajo y el COIP. Estas pueden incluir:

- Advertencias escritas.
- Suspensiones temporales.
- Despido con causa justificada si la conducta del agresor se considera grave.
- En casos de delitos, la empresa está obligada a denunciar el caso ante las autoridades competentes.

#### 3. Derecho de Apelación:

Las partes involucradas tendrán derecho a apelar la resolución dentro de los 15 días siguientes, conforme lo establecido en la normativa interna de la empresa y en cumplimiento del Código de Trabajo.



## 5. Seguimiento y Monitoreo

### 1. Monitoreo de las Medidas Implementadas:

La empresa realizará un seguimiento regular para garantizar que las medidas correctivas sean efectivas y se mantenga un entorno laboral seguro. Se monitoreará especialmente que no haya represalias o nuevos incidentes.

### 2. Capacitación y Sensibilización Obligatoria:

Según la Ley de Economía Violeta, la empresa debe realizar capacitaciones obligatorias anuales sobre acoso laboral y violencia de género para todo el personal. Estas capacitaciones deben incluir la normativa vigente y las políticas internas de la empresa para la prevención del acoso.

### 3. Actualización Anual del Protocolo:

El protocolo debe ser revisado y actualizado anualmente para asegurarse de que cumple con las mejores prácticas y las disposiciones de las leyes vigentes en Ecuador

