



VERSION PUBLICA

Este documento es una versión pública, en el cual únicamente se ha omitido la información que la ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), define como confidencial, entre ello, los datos personales de las personas naturales Art. 30 de la LAIP: "En caso que el ente obligado deba publicar documentos que en su versión original contenga información reservada o confidencial, deberá preparar una versión que elimine los elementos clasificados con marcas que impidan su lectura, haciendo constar en nota una razón que exprese la supresión efectuada", por lo que se hace constar que en razón de que el presente documento contiene en su versión original datos personales referente a firmas se ha preparado la presente versión pública.

**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y
ACTUACIÓN INSTITUCIONAL EN
CASOS DE ACOSO LABORAL,
SEXUAL Y DISCRIMINACIÓN.**

INSTITUTO SALVADOREÑO DE TURISMO- ISTU



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

Contenido	
PRESENTACIÓN	2
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
ÁMBITOS DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO	3
MARCO CONCEPTUAL.....	3
MARCO JURÍDICO NACIONAL E INTERNACIONAL.....	11
MARCO INTERNACIONAL.....	11
MARCO JURÍDICO NACIONAL	12
MARCO INSTITUCIONAL	15
ENFOQUES DE ESTE PROTOCOLO	16
EQUIPO TÉCNICO DE INTERVENCIÓN.....	18
PROCESO PARA LA INTERVENCIÓN.....	19
ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES.....	24
FLUJOGRAMA.....	26
ANEXOS.....	27
HERRAMIENTA DE LA QUEJA.....	27

Protocolo de Prevención y Actuación Institucional en casos de Acoso Laboral, Sexual y Discriminación.

ACUERDO NÚMERO DE SESIÓN ORDINARIA 12/2023 Punto Número 8, Instituto Salvadoreño de Turismo. San Salvador, catorce de junio de dos mil veintitrés.

CONSIDERANDO: I) Que la Constitución de la República, en su Art. 1 declara: “El Salvador reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado...” mientras que en su Art. 3 establece lo siguiente: “Todas las personas son iguales ante la ley. Para el goce de los derechos civiles no podrán establecerse restricciones que se basen en diferencias de nacionalidad, raza, sexo o religión.” II. Que la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación Contra la Mujer, en su Art. 2, inciso primero establece que, “Su objeto es crear las bases jurídicas explícitas que orientarán el diseño y ejecución de las políticas públicas que garantizarán la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, sin ningún tipo de discriminación, en el ejercicio y goce de los derechos consagrados legalmente...” III. Que la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, en su Art. 1 declara como su objeto “ ... establecer, reconocer y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, por medio de Políticas Públicas orientadas a la detección, prevención, atención, protección, reparación y sanción de la violencia contra las mujeres; a fin de proteger su derecho a la vida, la integridad física y moral, la libertad, la no discriminación, la dignidad, la tutela efectiva, la seguridad personal, la igualdad real y la equidad”. IV. Que, ante el imperativo de garantizar la convivencia desde la perspectiva de igualdad y no discriminación para las mujeres, es necesario establecer estrategias y mecanismos que permitan lograr la prevención; el Instituto Salvadoreño de Turismo. **POR TANTO,** la Junta Directiva del Instituto Salvadoreño de Turismo, por medio del suscrito director, con base en los argumentos de hecho y de derecho antes expuestos, **ACUERDA: 1º) EMITIR,** el Protocolo de Prevención y Actuación Institucional en casos de Acoso Laboral, Sexual y Discriminación del Instituto Salvadoreño de Turismo, El Salvador, 2023-2028. **2º) CÚMPLASE,** con la aplicación de los principios y preceptos contenidos en dicho Protocolo, tanto en oficina central como en todos los parques del ISTU. **COMUNIQUESE.**

PRESENTACIÓN

“El derecho de las mujeres a una vida libre de violencia comprende, ser libres de toda forma de discriminación, ser valoradas y educadas libres de patrones estereotipados de comportamiento, prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación”. (art 2. LEIV)

La acción sistemática e integral del Estado, pasa por reconocer a las mujeres como sujetas de derecho, sujetas de transformaciones, y asumir la responsabilidad de propiciar y fomentar las garantías para la realización del pleno derecho de su autonomía en todas sus dimensiones: económica, física, emocional y política, el fortalecimiento de sus capacidades de resiliencia y la apropiación de sus procesos de empoderamiento.

En cumplimiento a los compromisos nacionales, regionales e internacionales que promueven la igualdad de mujeres y hombres así como la erradicación de la violencia contra las mujeres, el Instituto Salvadoreño de Turismo, en adelante ISTU, crea la Unidad Institucional de Género que se convierten en mecanismo para asesorar, monitorear y coordinar la implementación del principio de igualdad, equidad y no discriminación, así como velar por el cumplimiento de la normativa a favor de los derechos humanos de las mujeres, en las políticas, planes, programas, proyectos y acciones en la estructura organizacional de la institución; y, en la prestación de los servicios que ofrecen a las personas usuarias.

En el ámbito nacional con la aprobación de la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres y la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, a las instituciones del Estado se les mandata crear nuevas actuaciones dentro del quehacer institucional, encaminadas a concretizar la igualdad y una vida libre de violencia para las mujeres.

Con base a lo anterior, conscientes que la violencia contra las mujeres obstaculiza el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, a ser valoradas y educadas libres de patrones estereotipados, de comportamientos, prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación. Lo anterior, genera los diferentes tipos y modalidades de violencia contra las mujeres, en una sociedad machista como la salvadoreña, en la cual se fomenta la desigualdad, la discriminación y la violencia contra las mujeres, por tanto, se crea el PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN INSTITUCIONAL EN CASOS DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL, como una herramienta administrativa que oriente

la prevención, la ruta de intervención y las medidas de protección en los casos de acoso laboral y sexual, desde la vía administrativa.

OBJETIVO GENERAL

Contar con un procedimiento administrativo de intervención institucional efectivo y eficaz para la prevención, la protección y aplicación de medidas disciplinarias, ante conductas y prácticas de acoso laboral, sexual y de discriminación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Mejorar las relaciones de igualdad y respeto a los derechos humanos de las mujeres dentro del ISTU y con las usuarias de los servicios que prestamos.
2. Fomentar un ambiente de cero tolerancia al acoso laboral, sexual y discriminación dentro y fuera de las instalaciones institucionales.
3. Contar con una herramienta administrativa para el abordaje de hechos que constituyen acoso laboral, sexual y discriminación.
4. Contar con una ruta metodológica especial en el procedimiento administrativo que garantice la protección de las mujeres que enfrentan acoso laboral, sexual y discriminación dentro del ISTU.
5. Establecer mecanismos de prevención sobre casos de acoso laboral, sexual y discriminación, para las empleadas, empleados y población usuaria del ISTU.

ÁMBITOS DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

El presente protocolo se aplicará en beneficio de las mujeres que enfrentan acoso laboral, sexual y discriminación dentro de cada una de las Instalaciones del ISTU, y en los casos de acoso sexual de mujeres usuarias y arrendatarias de los servicios de esta institución.

MARCO CONCEPTUAL

Para efectos de brindar una mejor atención a los casos de acoso laboral, sexual se han retomado las siguientes definiciones:

GÉNERO

El género hace referencia a las diferencias sociales entre hombres y mujeres que se construyen cultural e históricamente y que se traducen en distintas formas de socialización para ambos sexos. El género determina nuestra identidad y con ella las funciones que debemos cumplir en relación del sexo al que pertenecemos (roles de género), modela nuestros sentimientos, las expectativas vitales, la organización de nuestra vida privada y

laboral o cómo debemos actuar en el mundo de los afectos y el cuidado. La definición de género como un constructo cultural supuso un cambio en el paradigma, la biología ya no determinaba nuestro comportamiento, como se justificó en un momento. Todas las discriminaciones contra las mujeres que tradicionalmente se aceptaron como naturales pasaron a ser campo político de reivindicación.

SOCIALIZACIÓN DE GÉNERO

Es el proceso por el cual niños, niñas, adolescentes (NNA), adquieren pautas de comportamientos, creencias y valores que se consideran específicas para mujeres y hombres según el entorno sociocultural que les rodea. Estas pautas se adquieren a través de los principales agentes de socialización; familia, escuela, Iglesia, medios de comunicación, grupo de pares, etc.- Con las que se asigna y garantiza el cumplimiento de diferentes roles, valores o actitudes según el sexo. El resultado de este proceso lleva a la jerarquización en la organización social que deriva del aprendizaje de estas pautas y no de la biología.

IGUALDAD DE GÉNERO

De acuerdo con la Convención sobre la Eliminación de Todas las formas de Discriminación contra la Mujer, CEDAW, la igualdad, implica la eliminación de todo tipo de discriminación contra las mujeres, ya sea de hecho o de derecho, directa o indirecta. Las mujeres son merecedoras de igual protección de sus derechos por las instituciones competentes y no podrán ser objeto de ningún tipo de discriminación que impida el ejercicio de tales derechos.

La Constitución de El Salvador establece como uno de los pilares fundamentales del Estado el Principio de Igualdad, pero además de este reconocimiento formal de la igualdad se requiere que se eliminen leyes y normas que aun mantengan disposiciones de exclusión y disminución de los derechos y capacidades jurídicas de las mujeres y efectuar cambios sociales, culturales, políticos, y estructurales que hagan de ese principio constitucional, una igualdad real y efectiva.

TRANSVERSALIDAD DEL ENFOQUE DE GÉNERO

La transversalidad del enfoque de género según la LIE, implica reconocer las desigualdades y discriminación existente, creadas sobre la base de las diferencias biológicas sexuales, implica evidenciar el impacto de la acción pública en mujeres y hombres y por tanto, transformar las políticas, planes, con los que se reproducen tradicionalmente los problemas y sus soluciones, así como diseñar acciones para eliminarlas. Es una estrategia para convertir las preocupaciones y las experiencias de las mujeres y los hombres en una dimensión integral del diseño, implementación, monitoreo y evaluación de las políticas y

programas en todas las esferas políticas, económicas, y sociales para que las mujeres y los hombres se beneficien igualmente y la desigualdad no se perpetúe”.

De esta definición se extrae que:

- a) La Transversalidad del Enfoque de Género, no constituye un fin en sí misma, sino una herramienta para alcanzar el objetivo de la igualdad entre hombres y mujeres.
- b) Su objetivo final es lograr la igualdad de género y para ello debe incorporarse en los niveles de las políticas, programas y proyectos y en todas las etapas del ciclo de programación (diseño, planificación, ejecución, seguimiento y evaluación).
- c) Supone conseguir que las consideraciones de género y el objetivo de la igualdad de género ocupen un lugar central en todas las actividades: la formulación de políticas, la investigación, la promoción/el diálogo, la legislación, la asignación de recursos, etc.
- d) Se debe complementar con acciones específicas dirigidas a mujeres, hombres o a aquellos espacios donde sigan existiendo disparidades considerables.
- e) Debe estar presente en los procesos de cambio institucional, en la elaboración de presupuestos, en las auditorías, etc. (manual de lenguaje incluyente)

TIPOS DE VIOLENCIA. A continuación, se da a conocer los tipos de Violencia que reconoce la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

Violencia económica: Es toda acción u omisión de la persona agresora, que afecta la supervivencia económica de la mujer, la cual se manifiesta a través de actos encaminados a limitar, controlar o impedir el ingreso de sus percepciones económicas.

Violencia Femicida: Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que conllevan a la impunidad social o del Estado, pudiendo culminar en feminicidio y en otras formas de muerte violenta de mujeres.

Violencia física: Es toda conducta que directa o indirectamente, está dirigida a ocasionar daño o sufrimiento físico contra la mujer, con resultado o riesgo de producir lesión física o daño, ejercida por quien sea o haya sido su cónyuge o por quién esté o haya estado ligado a ella por análoga relación de afectividad, aún sin convivencia. Asimismo, tendrán la consideración de actos de violencia física contra la mujer, los ejercidos por la persona agresora en su entorno familiar, social o laboral.

Violencia Psicológica y emocional: Es toda conducta directa o indirecta que ocasione daños, emocional que disminuya el auto estima perjudique o perturbe el sano desarrollo de la mujer, ya sea que esta conducta sea verbal o no verbal que produzca en la mujer

desvalorización o sufrimiento mediante amenazas exigencias de obediencia o sumisión, coerción, culpabilización o limitaciones de su ámbito de libertad y cualquier alteración en su salud que se desencadene en la distorsión del concepto de sí misma del valor como persona de la visión del mundo o de las propias capacidades afectivas ejercidas en cualquier tipo de relación.

Violencia patrimonial: Son las acciones, omisiones o conductas que afectan la libre disposición del patrimonio de la mujer, incluyéndose los daños a los bienes comunes o propios mediante, la transformación, sustracción, destrucción, distracción, daño, pérdida, limitación, retención de objetos, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales. En consecuencia, serán nulos los actos de alzamiento, simulación de enajenación de los bienes muebles o inmuebles; cualquiera que sea el régimen patrimonial del matrimonio, incluyéndose el de la unión no matrimonial.

Violencia sexual: Es toda conducta que amenace o vulnere el derecho de la mujer a decidir voluntariamente su vida sexual, comprendida en ésta no sólo el acto sexual sino toda forma de contacto o acceso sexual, genital o no genital, con independencia de que la persona agresora guarde o no relación conyugal, de pareja, social, laboral, afectiva o de parentesco con la mujer víctima.

Violencia simbólica: Son mensajes, valores, iconos o signos que transmiten y reproducen relaciones de dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales que se establecen entre las personas y naturalizan la subordinación de la mujer en la sociedad.

PRINCIPIOS

El artículo 4 de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, establece los principios rectores que orientan el quehacer de este protocolo y son los siguientes:

1. **Especialización:** El derecho a una atención diferenciada y especializada, de acuerdo con las necesidades y circunstancias específicas de las mujeres y de manera especial, de aquellas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad o de riesgo.
2. **Favorabilidad:** En caso de conflicto o duda sobre la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente ley, prevalecerá la más favorable a las mujeres que enfrentan violencia.
3. **Integralidad:** Se refiere a la coordinación y articulación de las Instituciones del Estado para la erradicación de la violencia contra la mujer.
4. **Intersectorialidad:** Es el principio que fundamenta la articulación de programas, acciones y recursos de los diferentes sectores y actores en el ámbito local y nacional, para la detección, prevención, atención, protección y sanción, así como para la reparación del daño a las víctimas.

5. **Laicidad:** Se refiere a que no puede invocarse ninguna costumbre, tradición ni consideración religiosa para justificar la violencia contra las mujeres.
6. **Prioridad absoluta:** Se refiere al respeto del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, en cualquier ámbito.

De igual manera los principios de la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las mujeres en su artículo 6 de la misma Ley:

1. Igualdad, entendida como:

a) Un derecho individual y colectivo; por tal razón, su protección deberá ser exigida cuando su incumplimiento o violación afecte significativa y negativamente el ejercicio de los derechos ciudadanos, en ambas circunstancias.

b) El derecho de las y los ciudadanos a recibir, por parte de las instituciones del Estado, igual respeto, trato y protección de los derechos y garantías consagrados en la Constitución y en las leyes secundarias; así como, en las disposiciones incluidas en las Convenciones y Tratados Internacionales ratificados por El Salvador.

c) La plena realización de la igualdad real a través de la protección, aplicación y cumplimiento de las obligaciones derivadas de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico, así como en las normas, decisiones, procedimientos, prácticas y acciones administrativas de las instituciones públicas del Estado.

d) Igualdad de Oportunidades: Se refiere a la igualdad y equiparación de las condiciones para la exigencia de los recursos y los beneficios que permiten a cada persona acceder por sí misma, a la garantía de los derechos que establecen las leyes en todos los ámbitos.

e) Igualdad de trato: Se refiere al establecimiento de beneficios justos y equivalentes, en los grupos discriminados, marginados o vulnerados a causa de alguna diferencia.

2. Equidad: Son las acciones que conducen a la igualdad. Por lo cual las instituciones del Estado deberán hacer uso de las acciones positivas, como instrumentos de justicia social y como mecanismos de corrección que eliminen las discriminaciones y desigualdades de hecho entre mujeres y hombres. Para el empleo de dichas acciones, pondrán especial atención en aquellos colectivos de mujeres en cuya situación y posición concurren múltiples discriminaciones.

3. No discriminación: Se refiere a la prohibición de la discriminación de derecho o de hecho, directa o indirecta, contra las mujeres; la cual se define como, toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el ejercicio por las mujeres, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en todas

las esferas, con independencia de sus condiciones socio económicas, étnicas, culturales, políticas y personales de cualquier índole.

La discriminación será:

a) Directa: Cuando por razón de sexo, la persona o el colectivo afectado ha sido tratado en desventaja frente a otro.

b) Indirecta: Cuando por razón de sexo, una norma, disposición, criterio o práctica produzca desventajas para las mujeres respecto de los hombres, aun cuando en su texto no exprese discriminación directa.

4. Respeto a las diferencias entre hombres y mujeres: Se entenderá como el derecho de las personas a vivir legítimamente y en igualdad de derechos ciudadanos, sin discriminaciones basadas en características biológicas, de género, preferencias ideológicas y culturales, así como las que se derivan de necesidades e intereses específicos de género de mujeres y hombres. En tal sentido, no son admisibles excepciones al principio de igualdad que den lugar a actos discriminatorios.

5. Transversalidad: Se entenderá como el enfoque estratégico que tiene como finalidad la integración igualitaria de las necesidades, intereses, experiencias y contribuciones de mujeres y hombres en las leyes, políticas y ejecutorias de las instituciones del Estado y en otras organizaciones mencionadas en esta ley.

Artículo 8 Ley Especial Integral para una vida libre para las mujeres. (LEIV).

a) **Atención Integral:** Son todas las acciones para detectar, atender, proteger y restablecer los derechos de las mujeres que enfrentan cualquier tipo de violencia; para lo cual, el Estado deberá destinar los recursos humanos, logísticos y financieros necesarios y apropiados para instaurar los servicios especializados, que garanticen la restitución de derechos y la anulación de riesgos o daños ulteriores.

b) **Acoso Laboral:** Es la acción de hostilidad física o psicológica, que, de forma sistemática y recurrente, se ejerce sobre una mujer por el hecho de ser mujer en el lugar de trabajo, con la finalidad de aislar, intimidar o destruir las redes de comunicación de la persona que enfrenta estos hechos, dañar su reputación, desacreditar el trabajo realizado o perturbar u obstaculizar el ejercicio de sus labores.

c) **Desaprendizaje:** Es el proceso mediante el cual una persona o grupo de personas, desestructura o invalida lo aprendido por considerarlo susceptible de cuestionamiento o inapropiado para su propio desarrollo y el de la comunidad a la que pertenece.

d) **Misoginia:** Son las conductas de odio, implícitas o explícitas, contra todo lo relacionado con lo femenino tales como rechazo, aversión y desprecio contra las mujeres.

e) **Persona Agresora:** Quien ejerce cualquiera de los tipos de violencia contra las mujeres, en una relación desigual de poder y en cualquiera de sus modalidades.

f) **Prevención:** Son normas y políticas para reducir la violencia contra las mujeres interviniendo desde las causas identificadas de la misma, y cuyo objetivo es evitar su reproducción y reducir la probabilidad de aparición del problema; por tanto, se dirigen a transformar el entorno del riesgo y a fortalecer las habilidades y condiciones de las personas y comunidades para su erradicación, asegurando una identificación rápida y eficaz, así como la reducción de los impactos y secuelas cuando se presente el problema y reincidencia.

g) **Publicidad Sexista:** Es cualquier forma de publicidad que transmita valores, roles, estereotipos, actitudes, conductas femeninas y masculinas, lenguaje verbal y no verbal, que fomenten la discriminación, subordinación, violencia y la misoginia.

h) **Reaprendizaje:** Es el proceso a través del cual las personas, asimilan un conocimiento o conducta luego de su deconstrucción androcéntrica, a partir de una visión crítica y no tradicional como producto de las nuevas relaciones establecidas con su entorno social natural.

i) **Revictimizar:** Son acciones que tienen como propósito o resultado causar sufrimiento a las víctimas directas o indirectas de los hechos de violencia contemplados o no en la presente ley, mediante acciones u omisiones tales como: rechazo, indolencia, indiferencia, descalificación, minimización de hechos, retardo injustificado en los procesos, falta de credibilidad, culpabilizarían, desprotección, negación y falta injustificada de asistencia efectiva.

j) **Sexismo:** Es toda discriminación que se fundamenta en la diferencia sexual que afecta toda relación entre seres humanos y abarca todas las dimensiones cotidianas de la vida privada o pública que define sentimientos, concepciones, actitudes y acciones.

k) **Violencia contra las Mujeres:** Es cualquier acción basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer tanto en el ámbito público como privado.

l) **Víctima Directa:** Se refiere a toda mujer a quien se le vulnera el derecho a vivir libre de violencia, independientemente de que se denuncie, individualice, aprehenda, enjuicie o condene a la persona agresora.

m) **Víctima Indirecta:** Es toda persona a quien se le vulnera el derecho a vivir una vida libre de violencia o que sufra daños al intervenir para asistir a la víctima directa o prevenir su victimización, indistintamente del tipo de relación que exista entre ellas.

Además, citamos las definiciones del art. 7 de la Ley Especial Integral para una vida libre para las mujeres LEIV

1. **Relaciones de Poder:** Son las caracterizadas por la asimetría, el dominio y el control de una o varias personas sobre otra u otras.

2. **Relaciones de confianza:** Son las que se basan en supuestos de lealtad, credibilidad, honestidad y seguridad que se establecen entre dos o más personas.

3. **Acoso sexual:** Es el que una persona realiza en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual no consentidos por la persona que los recibe y que amenaza o perjudica su situación laboral, académicas o en su vida diaria.

Para efectos de ejemplificar, son manifestaciones de acoso sexual, aunque no las únicas, las siguientes: (Guía acoso sexual y laboral. A Follo).

Requerimiento de favores sexuales que impliquen:

a) Promesa implícita o expresa de brindar un trato preferente, respecto de la situación actual o futura de empleo o beneficios para quien recibe el acoso,

b) Amenaza implícita o expresa de causar castigos o daños físicos, psicológicos, sexuales o morales, referidos a la situación actual o futura de empleo o beneficios de quien recibe el acoso,

c) Exigencia de una conducta cuya sujeción sea, en forma implícita o explícita, condición para obtener o conservar el empleo, becas, ascensos, u otros beneficios.

d) Uso de palabras de naturaleza o contenido sexual, escritas, orales o gráficas, que resulten hostiles, humillantes u ofensivas para quien las recibe.

e) Acercamientos corporales u otras conductas físicas de naturaleza sexual, indeseadas y ofensivas para quien las reciba.

f) Hostigamiento reiterado con contenido sexual

Como ejemplos de acoso laboral tenemos:

a) Ocultar información importante para desarrollar su trabajo.

b) No le permiten ascender en su trabajo.

- c) Le ignoran, restringen o prohíben la comunicación con sus compañeros/as, superiores y/o usuarias/o,
- d) No puede comunicarse por teléfono, por correo electrónico.
- e) No le asignan trabajo para hacer.
- f) Cambian las funciones constantemente.
- g) Asignan trabajo por debajo de sus funciones.
- h) Exigen hacer trabajos que ponen en riesgo la salud.
- i) Acortar los plazos para entrega de trabajo.
- j) Asignar tareas en exceso o por encima de su posibilidad.
- k) Agresiones verbales o físicamente, gritos, insultos, ridiculizar.
- l) Realizar llamados de atención injustificadas.
- m) Amenazan con cualquier represalia o sanción.

MARCO JURÍDICO NACIONAL E INTERNACIONAL

En El Salvador se cuenta con un amplio marco de normas nacionales e internacionales que se constituyen leyes de la República, normas que en su esencia buscan que las mujeres vivan una vida libre de violencia.

MARCO INTERNACIONAL

CONVENCIÓN CONTRA TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN HACIA LAS MUJERES (CEDAW).

Fue aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 18 de diciembre de 1979, establece que por discriminación se entiende "Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo (...) en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera". La Convención afirma positivamente el principio de igualdad al pedir a los Estados Partes que tomen "Todas las medidas apropiadas, incluso de carácter legislativo, para asegurar el pleno desarrollo y adelanto de la mujer, con el objeto de garantizarle el ejercicio y el goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones con el hombre" (artículo 3).

CONVENCIÓN INTERAMERICANA PARA PREVENIR, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER. (BELEM DO PARA)

Conocida como "Convención de Belem do Para" por la ciudad de Brasil donde fue aprobada por la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos (OEA) en junio de 1994. Fue ratificada por El Salvador en 1995. En su artículo 1 se establece que se entiende por

violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado. Mientras que en el artículo 7 se establece que los Estados Parte condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilataciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia.

CONVENIO RELATIVO A LA DISCRIMINACIÓN EN MATERIA DE EMPLEO OCUPACIÓN

Convenio 111. Adoptado en la 42° reunión de la Conferencia Internacional de Trabajo (CIT) en Ginebra el 25 de junio de 1958, ratificada por El Salvador el 15 de junio de 1995.

El artículo primero hace referencia a la definición de discriminación en dos áreas:

(a) Cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

(b) Cualquier otra distinción exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación que podrá ser especificada por el miembro interesado, previa consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, cuando dichas organizaciones existan, y con otros organismos apropiados.

La Organización Internacional de Trabajo (OIT), en El Convenio 190, sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, lo define de la siguiente manera:

a) la expresión «violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género, y

b) la expresión «violencia y acoso por razón de género» designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual

MARCO JURÍDICO NACIONAL

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR.

En El Salvador la Constitución de la República reconoce en su artículo 3. Que “Todas las personas son iguales ante la ley para el goce de los derechos civiles, no podrán establecerse restricciones que se basen en diferencias de nacionalidad, raza, sexo o religión”, principio

de igualdad que es desarrollado por la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las mujeres LIE.

CÓDIGO DE TRABAJO

Regula las relaciones entre trabajadores/as y patronos, estableciendo derechos y obligaciones, busca armonizar estas relaciones de manera que no sean vulnerados los derechos laborales.

CÓDIGO PENAL

Ley de orden público, tipifica y sanciona hechos punibles que lesionan un bien jurídico protegido como la vida, la libertad sexual, patrimonial etc.

LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Define en su artículo 7 los riesgos sociales como “aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión de trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños, sociales o Psicológicos en los trabajadores, tales como el manejo de las relaciones obrero-patronales, el acoso sexual, la violencia contra las mujeres, la dificultad para compatibilizar el trabajo con las responsabilidades familiares y toda forma de discriminación en sentido negativo”

LEY ESPECIAL INTEGRAL PARA UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA PARA LAS MUJERES

Fue aprobada en el mes de noviembre del 2010 y entró en vigencia en el mes de enero del 2012, está vinculada al cumplimiento de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, “Convención Belem do Pará. En su artículo 1 establece que tiene por objeto establecer, reconocer y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, por medio de Políticas Públicas orientadas a la detección, prevención, atención, protección, reparación y sanción de la violencia contra las mujeres; a fin de proteger su derecho a la vida, la integridad física y moral, la libertad, la no discriminación, la dignidad, la tutela efectiva, la seguridad personal, la igualdad real y la equidad.

En su artículo 10 define las modalidades de violencia como:

a) **Violencia comunitaria:** Toda acción u omisión abusiva que a partir de actos individuales o colectivos trasgredan los derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión.

b) **Violencia institucional:** Es toda acción u omisión abusiva de cualquier servidor público, que discrimine o tenga como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y disfrute de los derechos y libertades fundamentales de las mujeres, así como, la que pretenda obstaculizar

u obstaculice el acceso de las mujeres al disfrute de política públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar las manifestaciones, tipos y modalidades de violencia conceptualizadas en esta ley.

c) **Violencia laboral:** Son acciones u omisiones contra las mujeres, ejercidas en forma repetida y que se mantienen en el tiempo en los centros de trabajo públicos o privados, que constituyen agresiones físicas o psicológicas atentatorias a su integridad, dignidad personal y profesional, que obstaculizan su acceso al empleo, ascenso o estabilidad en el mismo, o que quebranten el derecho a igual salario por igual trabajo.

LEY DE IGUALDAD Y EQUIDAD Y ERRADICACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN HACIA LAS MUJERES LIE.

Aprobada el 17 de marzo de 2011, entró en vigencia el 2012, en su artículo 1 esta ley prohíbe la discriminación, de derecho o de hecho, directa o indirecta, contra las mujeres. Este compromiso, expresa la voluntad política del Estado de hacer de la igualdad y la erradicación de la discriminación contra las mujeres, una exigencia fundamental de sus actuaciones en las iniciativas públicas y privadas, para que el principio constitucional se cumpla real y efectivamente en los hechos, como condición para el logro de una sociedad democrática, solidaria, justa, respetuosa de las diferencias y capaz de crear las condiciones de libre y pleno ejercicio de los derechos y de todas las capacidades jurídicas que confiere la ciudadanía salvadoreña en todos los ámbitos del quehacer colectivo.

MARCO INSTITUCIONAL

LEY DE SERVICIO CIVIL

Regula las relaciones del estado y el municipio con las y los servidores públicos, su finalidad es garantizar la protección y estabilidad de estos servidores y servidoras, además de organizar la carrera administrativa mediante la selección y promoción del personal.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

El reglamento interno de trabajo tiene como finalidad regular las relaciones de laborales entre Oficina Central y los diferentes Parques con sus trabajadores y trabajadoras, conforme a lo establecido en la Constitución de la República, el Reglamento Interno del ISTU, Leyes Vigentes, Contrato Colectivo de Trabajo, Reglamentos, Documentos de Control Interno entre otros que sean aplicables.

CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO

Su objetivo es regular durante su vigencia, los derechos y obligaciones del ISTU en el ámbito de las relaciones laborales entre los trabajadores y trabajadoras, que prestan sus servicios en y para el ISTU, en las condiciones generales en que deben ejecutarse las labores y las prestaciones que se originen en el desarrollo de las mismas. Todo ello con el fin de armonizar y dignificar las relaciones laborales, obteniendo a su vez un rendimiento que desemboque en la prestación efectiva y eficaz de los servicios que brinda el ISTU.

ENFOQUES DE ESTE PROTOCOLO

Enfoque de Derechos Humanos.

El enfoque de derechos es el marco conceptual y metodológico que supone el reconocimiento que todas las personas sin distinción de edad, sexo, condición, etnia, religión, entre otros, son titulares de toda la gama de derechos inherentes a los seres humanos, y que estos derechos son universales, intransferibles, imprescriptibles, irrenunciables, interdependientes e integrales. Parte de que todas las personas, incluidas las mujeres, son sujetas de derechos. Por otra parte, busca la potenciación de los grupos vulnerables para reclamar justicia como un derecho humano y no como obra de caridad (Fernández et al, 2008). En este sentido, se centra en estrategias de igualdad y equidad que disminuyan las brechas y diferencias por género, edad, origen, territorio, entre otras.

El reto que plantea este enfoque, también que la violencia, la desigualdad y la discriminación contra las mujeres son las principales formas de violación de los derechos de las mujeres; afectando el derecho a la vida, a la no discriminación, a su seguridad personal, a su integridad física y emocional, a su dignidad, a su derecho a ser valoradas y educadas libres de patrones estereotipados de comportamiento, o de prácticas sociales y culturales, basadas en conceptos de inferioridad o subordinación, a su derecho a la tutela efectiva, a la igualdad real y la equidad.

Enfoque de Igualdad Sustantiva o Real.

La igualdad y la no discriminación son dos principios fundamentales e indivisibles de los derechos humanos. La Constitución de la República de El Salvador, regula los derechos y principios de igualdad y de no discriminación y en el Art. 3 establece que Todas las personas son iguales ante la ley. Para el goce de los derechos civiles no podrán establecerse restricciones que se basen en diferencias de nacionalidad, raza, sexo o religión.

El principio de no discriminación, ha sido desarrollado en la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, CEDAW, cuyo primer artículo señala que la discriminación contra la mujer denotará toda distinción, exclusión o restricción

basada en el sexo, que tenga por objeto o resultado, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad de la mujer y del hombre, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

El significado de la igualdad se ha complementado con la equivalencia humana de las personas, en donde, mujeres y hombres tienen igual valor humano, aun por encima de las diferencias y diversidad que puedan originarse en determinadas características.

Enfoque Ciclo de Vida

El ciclo de vida es un enfoque para analizar y diseñar políticas públicas que reconoce el proceso evolutivo de las personas a lo largo de diferentes etapas de desarrollo físico, psicosocial, cognitivo, intelectual, y la toma de decisiones.

Es denominado también como enfoque generacional y tiene como objetivo establecer la protección de los derechos de las personas. Esto implica que cualquier política, programa, estrategia o acción debe incorporar un enfoque particular para la protección integral de los derechos de los distintos grupos etarios, garantizando la universalización de los derechos, sin perder de vista la particularidad de cada grupo, analizando el impacto de las múltiples formas de violencia en las diferentes etapas de la vida de las mujeres y explorar las consecuencias de la misma, según su ciclo de vida.

La importancia de este enfoque es la formulación de políticas, estrategias, planes, proyectos destacando el impacto diferencial que ocasiona la discriminación y violencia en las vidas de las mujeres, las cuales enfrentan a diferentes tipos de violencia en las diferentes etapas de su vida y, por lo tanto, se requiere respuestas integrales y especializadas para cada etapa de la vida de las mujeres.

Enfoque psicosocial

Que permite diseñar acciones encaminadas a mitigar o desaparecer los riesgos sociales existentes para las personas, tomando en cuenta, la familia, la comunidad, o el grupo de trabajo; ofrece la oportunidad de diseñar actividades de carácter preventivo o terapéutico que buscan mejorar la calidad de vida y el bienestar integral.

El análisis psicosocial, provee de mecanismos de intervención con individuos y grupos, herramientas para entender de forma racional las situaciones de las personas y su relación con el medio, técnicas de apoyo y orientación y finalmente, ofrece importantes pautas para la evaluación de los planes de cambio social y reestructuración de las relaciones.

Enfoque de Inclusión

Es el proceso que asegura que todas las personas tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar adecuado para su desarrollo Integral, sin considerar distinciones de ninguna índole; especial énfasis en las condiciones de pobreza o exclusión social, violencia en el ámbito familiar, violencia sexual, de género, social o delincuencia. La inclusión social se constituye en el proceso mediante el cual se garantiza que quienes se encuentran discriminados, excluidos o en riesgo de estarlo, por diversas situaciones o condiciones, tengan las oportunidades para participar plenamente en la vida económica, política, social y cultural de la sociedad en la que viven; en ese sentido la inclusión social tiene que ver con el reconocimiento y respeto a la diferencia, y muy especialmente tiene que ver con la equidad y con la justicia social.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE CASOS DE ACOSO SEXUAL.

El procedimiento definido por el ISTU, es mediante la conformación de un equipo técnico que será responsable de la intervención.

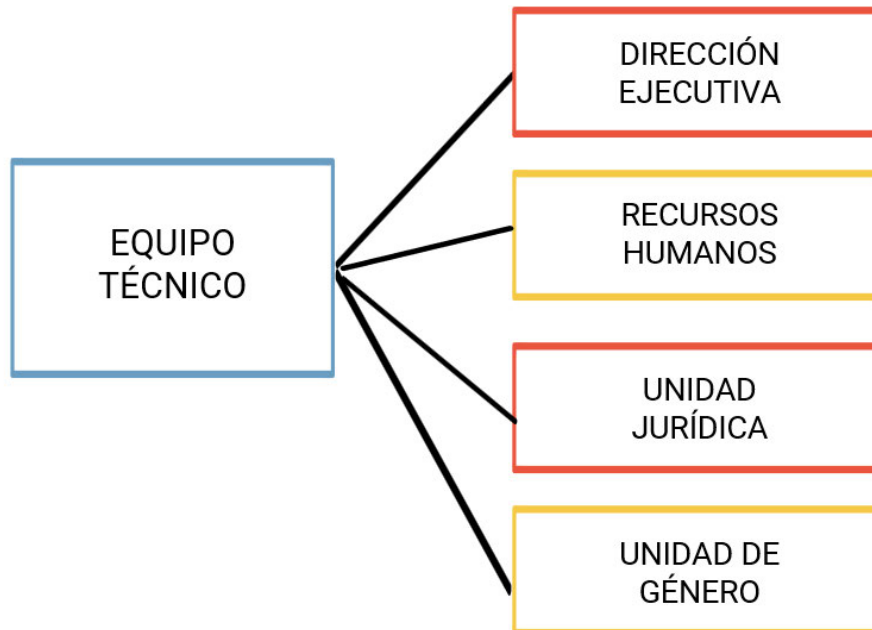
EQUIPO TÉCNICO DE INTERVENCIÓN.

La intervención en estos casos de acoso laboral, sexual y discriminación estará a cargo del equipo técnico del ISTU, ya que es la instancia administrativa y tendrá a su cargo la recepción de las quejas de las trabajadoras y el seguimiento del proceso interno hasta la conclusión de este.

El equipo técnico está formado por las siguientes jefaturas:

- a) Dirección Ejecutiva
- b) Recursos Humanos
- c) Unidad Jurídica

d) Unidad Género



Requisitos a cumplir por el Equipo Técnico:

Las personas designadas o referentes que conforman el equipo técnico deberán firmar una carta compromiso de respeto y confidencialidad de los casos que traten. Su incumplimiento procederá a la inmediata separación del equipo técnico y su respectiva sanción en caso de que se compruebe.

Las personas que integran el equipo técnico deberán contar con conocimientos sobre la problemática de acoso laboral, sexual y discriminación y tendrán que formarse de manera periódica, con instancias públicas o privadas.

Se tendrá que designar a una persona del equipo técnico para convocar, efectuar citaciones, levantar acta y resguardar los documentos.

Las personas que integren el equipo técnico deben contar con las competencias necesarias para desempeñar de la manera más efectiva su función.

Responsabilidades del equipo técnico:

- Difundir permanentemente el protocolo de acoso laboral, sexual y discriminación e impacto de su aplicación.
- Dar a conocer quienes componen el equipo técnico y el correo electrónico, teléfono institucional, unidad en la que se encuentra, entre otros.
- Conocer el protocolo de acoso laboral, sexual y discriminación adoptado por la institución y su respectivo procedimiento.
- Actuar inmediatamente, ante un hecho de acoso sexual, laboral y de discriminación.
- Recibir de manera respetuosa las quejas que se presenten.
- Explorar los elementos que sustentan los argumentos y preservar la confidencialidad.
- Mantener informada la personan que presenta la queja y a la persona en quien recae la queja, así como los avances del proceso.
- Monitorear y dar seguimiento a las quejas presentadas.

Funciones del Equipo Técnico.

- El equipo técnico tendrá la competencia de realizar recomendaciones o propuestas de prevención y procedimientos para prevenir y atender las quejas de acoso sexual, laboral y de discriminación que se presente.
- Recibir, asesorar y atender las quejas que se presenten.
- Informar sobre los instrumentos que la institución posee en beneficio de las trabajadoras y trabajadores que se ofrecen como institución.
- Asesorar e informar a la empleada o usuaria que presenta la situación de acoso sexual, laboral y de discriminación, según sea el caso para que pueda elegir el mecanismo adecuado.
- Brindar acompañamiento a la persona que presenta el acoso laboral, sexual y de discriminación.
- Garantizar que todo hecho de acoso laboral, sexual y discriminación quede documentado.
- Garantizar el proceso en forma inmediata y donde las partes involucradas puedan declarar respecto a los hechos, así como brindar la documentación y posibles elementos de prueba
- Entrevistar a testigo-as o realizar cualquier otra indagación que considere importante para esclarecer la queja.

-Efectuar registros y sistematizarlos cada uno de los hechos presentados.

PROCESO PARA LA INTERVENCIÓN

• Procedimiento de Queja

La queja podrá hacerse ante la jefatura inmediata de la víctima, ante una de las instancias institucionales que forman el equipo técnico, esta queja puede ser de forma verbal o escrita.

Si la queja es ante la jefatura inmediata esta se comunicará con el equipo técnico quien iniciará el respectivo procedimiento. Esta jefatura no hará ningún interrogatorio o cuestionamiento a la mujer que interponga la queja, se limitará a escuchar y remitir por escrito lo expuesto.

El equipo técnico tendrá competencia para conocer de forma administrativa, hasta la resolución, de todas las quejas que reciban independientemente del cargo de la persona señalada como actora del acoso laboral, sexual y discriminación.

Si ante una queja el victimario es parte del equipo técnico este será separado del mismo y en sustitución se nombrará a otra persona de la misma unidad o sección. Y será nombrada por el mismo equipo técnico.

Las partes involucradas en el proceso serán entrevistadas de manera separada, únicamente por la persona que se designé.

• Derechos de las víctimas

En concordancia con las normativas de protección a las víctimas de violencia por razones de género se deberán tomar en cuenta durante todo el proceso las siguientes garantías de acuerdo con el art. 57 de la LEIV y garantizar los derechos de la víctima:

- a) Que se preserve en todo momento su intimidad y privacidad.
- b) Que se les extienda copia de la queja formulada.
- c) Se aplique la reserva total del expediente.
- d) No ser discriminada en razón de su historial sexual.
- e) Recibir atención integral, adecuada y oportuna.
- f) Que se tome en cuenta su estado emocional ante, durante y después de la entrevista sobre el hecho de acoso sexual, laboral y de discriminación.

d) Ser informada y notificada en forma oportuna y veraz, de las actuaciones que se vayan realizando durante todo el proceso administrativo.

e) No ser coaccionadas por las declaraciones vertidas durante el proceso.

g) Brindar las medidas de protección oportuna y adecuada que se considere pertinente o tomar en cuenta las que la víctima sugiera para su seguridad psicológica y física.

- **Garantías de protección para las mujeres víctimas**

Se aplicarán las medidas pertinentes para la protección de la víctima, estas se consultarán con ella, esto para que se escuchen las propuestas que la víctima proponga o que considere oportunas, para resguardar su seguridad física, psicológica y su estabilidad económica.

Algunas medidas de protección a la víctima son:

- ⇒ El victimario no podrá hacer público el proceso de queja.
- ⇒ En ningún momento el agresor tendrá alguna comunicación con la víctima hasta que la audiencia única determine su responsabilidad.
- ⇒ Advertir a la persona agresora que no debe amenazar a la víctima o a sus familiares.
- ⇒ Cambiar de área, zona o espacio físico de trabajo de la víctima si ella misma lo propone o está de acuerdo al proponérselo.
- ⇒ Cambiar de área, zona o espacio físico de trabajo al victimario hasta que la audiencia única determine su responsabilidad.
- ⇒ El agresor no podrá manipular, coaccionar, influenciar o amenazar a los testigos para desistir de participar en su calidad de testigo/as.
- ⇒ Mientras dure el proceso, quedan prohibidas las remociones o traslados que desmejoren la situación laboral de la víctima, comparada con la que tenía hasta el momento de interponer la queja.

- **Admisión de la queja**

El equipo técnico designará a una de las personas para realizar la entrevista inicial, y se reunirá en pleno en el término de dos días hábiles para resolver alguna de las siguientes opciones:

- a) Admitir la queja por considerar que los hechos constituyen discriminación, acoso laboral o sexual y discriminación y resolver de acuerdo a este protocolo.
- b) Remitir el caso a la Procuraduría General de la República o a la Fiscalía General de la República, si la víctima así lo decide.

Si la víctima solicita que se encuentre una representación del sindicato, este deberá comunicarse con la Unidad de Género, para que esta sea la que les indique como inicia el procedimiento que dicta este protocolo.

Si la queja por acoso sexual es interpuesta por una usuaria de los servicios del ISTU, se le hará saber al agresor de forma escrita que no podrá tener ningún contacto con la usuaria por ninguna vía de comunicación y de ser necesario será trasladado de su área de trabajo como una medida de protección de la usuaria.

Cuando la víctima sea una pasante o realiza servicio social en el ISTU, podrá hacer la queja directamente ante la Unidad de Género.

Cuando una queja por acoso

sexual y discriminación, es realizada contra un empleado o empleados que prestan su servicio al ISTU, perteneciendo a una empresa contratada (transporte, seguridad, , consultorías u otras), esta queja será ante la jefatura de Recursos Humanos, jefatura de Administración o ante la Unidad de Género, y se iniciará el proceso con la remoción de ese empleado o empleados, como medida de protección y se continuará lo que mandata este protocolo.

Las empresas tendrán claro desde su contratación estas condiciones de intolerancia al acoso sexual y discriminación dentro del ISTU.

A partir de la vigencia de este protocolo se establecerá una cláusula en los contratos de prestación de servicios al ISTU, la cual consistirá en la terminación del contrato por conductas comprobadas de acoso sexual y discriminación contra empleadas o usuarias de los servicios del ISTU.

Se informará a la empresa que no será elegible de nueva contratación de sus servicios. Además, se presentará una nota ante la UCP, para registrar el hecho de acoso sexual y discriminación de parte de su personal, quedando como antecedentes de este tipo de conductas que no serán toleradas por la institución.

- **Entrevista**

Al realizar la entrevista, las diferentes partes que intervendrán tienen que tener claro los siguientes aspectos:

- Cuál es el objetivo de la entrevista
- Lugar y hora de la entrevista
- Quién o quiénes deben estar presente

- Cómo registrar la información brindada
- Cómo mantener la confidencialidad de la información durante el proceso de entrevista

Con la entrevista inicial se busca obtener la información necesaria que sea útil para el desarrollo de todo el proceso, solamente de ser extremadamente necesario se volverá a consultar a la Víctima, para no ser revictimizada. Se deberán mantener las condiciones siguientes:

- ✓ Recibir a la víctima con calidad y calidez, de una manera amable, que se sienta segura; explicarle que está en su derecho de realizar la queja de esas conductas de violencia laboral o sexual y discriminación por parte de un empleado sin importar su cargo.
- ✓ El espacio o lugar de la entrevista debe ser tranquilo, confortable, neutral y propicio para el intercambio de información, donde se sienta segura, donde se garantice la privacidad de escucha y de vista.
- ✓ Si en la entrevista la víctima se encuentra en un estado de crisis emocional debe referirla al ISDEMU para el apoyo que necesita.
- ✓ Informarle que tendrá apoyo para la queja porque existe el instrumento institucional que es el protocolo de intervención.
- ✓ Mantener una actitud de escucha activa, dirigir las preguntas necesarias.
- ✓ Ser empática con la víctima.
- ✓ La persona que realiza la entrevista debe procurar obtener la información clave para determinar la situación de violencia que enfrenta la víctima.
- ✓ Al terminar se lee la entrevista y si la víctima considera que falta alguna información importante será agregada de acuerdo al formulario.
- ✓ Al finalizar la entrevista se debe informar de la ruta que llevara el proceso administrativo.
- ✓ Se le informara que tiene una opción por la vía judicial para que sea ella quien decida.

- **Expediente especial del proceso**

El equipo técnico elaborará un expediente especial del caso de la queja por acoso laboral, sexual y discriminación con las características siguientes:

- a) Contendrá una carátula, con un número correlativo ubicando si es acoso sexual, acoso laboral y/o discriminación seguido del año correspondiente, todo separado por guiones.
- b) Los datos que deberán registrar son;
 - Unidad o parque recreativo donde sucedieron los hechos.

- Nombre de la persona responsable de la Unidad o Parque Recreativo.
 - Nombre, sexo, edad, de la persona que presenta la queja, de la persona acusada y testigo-as.
 - Breve resumen de lo sucedido.
 - Acciones a tomar.
 - Unidad administrativa responsable de su implementación y nombre de la persona responsable de la misma.
- c) El expediente estará formado por la queja, la entrevista inicial y medios probatorios, las otras entrevistas que se realicen en el transcurso del proceso y todo lo que sea resultado de la investigación, además de la resolución final del equipo técnico.
 - d) Los expedientes serán resguardados por la jefatura de Recursos Humanos, la resolución final del equipo técnico.
 - e) Si la queja es a dos o más agresores sus expedientes serán por separado.

- **Investigación disciplinaria**

Cuando se valore que la queja sea resuelta ante la vía administrativa y contando ya con la entrevista inicial, el equipo técnico convocara al agresor o agresores de forma escrita en el término de tres días hábiles, para informarle de los hechos que se le atribuyen y que contara con tres días hábiles para que ejerza su derecho de respuesta.

Concluidos los tres días arriba mencionados, el equipo técnico tendrá 10 días hábiles como máximo, para realizar la investigación y recabar las pruebas pertinentes. (Mensajes telefónicos, correos electrónicos, notas, testigo/as etc.).

No podrá atestiguar a favor o en contra del agresor la esposa, la compañera de vida o cualquier empleada con quien sostenga una relación afectiva.

- **Audiencia única**

A partir de la conclusión del término de investigación se tendrán dos días hábiles para convocar a las partes involucradas a la audiencia única, en esta audiencia podrán citarse las testigas o testigos involucrados y se escucharán sus declaraciones, si se considera necesario.

Todo lo desarrollado en la audiencia deberá asentarse en una sola acta, la cual deberán firmar todas las partes intervinientes. Si una de las partes se negare a firmarla, bastará con que se exprese tal situación, pero el acta conservará su valor.

La asistencia a la audiencia es obligatoria. La inasistencia injustificada dará lugar a considerar que todos los hechos son verídicos.

En tal sentido, toda diligencia o actividad de las partes que sea debidamente justificada quedará diferida o deberá reprogramarse en los siguientes dos días hábiles, en atención a garantizar la asistencia de los y las involucrado/as a la audiencia, la cual se considera de interés prioritario dentro de la institución.

El equipo técnico impondrá la sanción respectiva y será agregada al expediente laboral del agresor.

Se prohíbe la conciliación o mediación en estos casos de violencia contra las mujeres, la audiencia única es para determinar sanción Art. 58 LEIV.

Informe, conclusión y recomendación.

El equipo técnico tendrá dos días hábiles contados a la fecha de realización de la audiencia única, para remitir el expediente con las recomendaciones y sobre la sanción disciplinaria que se le aplicará al agresor o en su defecto la no responsabilidad.

La sanción disciplinaria será ejecutada bajo la responsabilidad de la jefatura inmediata del Agresor.

La sanción disciplinaria impuesta será dada por equipo técnico valorando el grado de afectación de la víctima.

- **Seguimiento de cumplimiento**

El equipo técnico será el encargado de dar seguimiento al cumplimiento de las medidas de protección de la víctima, así como el cumplimiento de la sanción disciplinaria impuesta al agresor.

Se auxiliará también de informe de las jefaturas involucradas en el cumplimiento de las medidas de protección y cumplimiento de las sanciones disciplinarias.

ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Desaprendizaje es el proceso mediante el cual una persona o grupo de personas, desestructura o invalida lo aprendido por considerarlo susceptible de cuestionamiento o inapropiado para su propio desarrollo y el de la comunidad a la que pertenece. (Art.8 literal c, LEIV).

Esto se puede lograr por medio de la prevención ya que el desaprendizaje es un factor importante para que no se repitan los hechos de violencia o discriminación contra las mujeres. El objetivo de prevenir es lograr que un perjuicio eventual no se concrete.

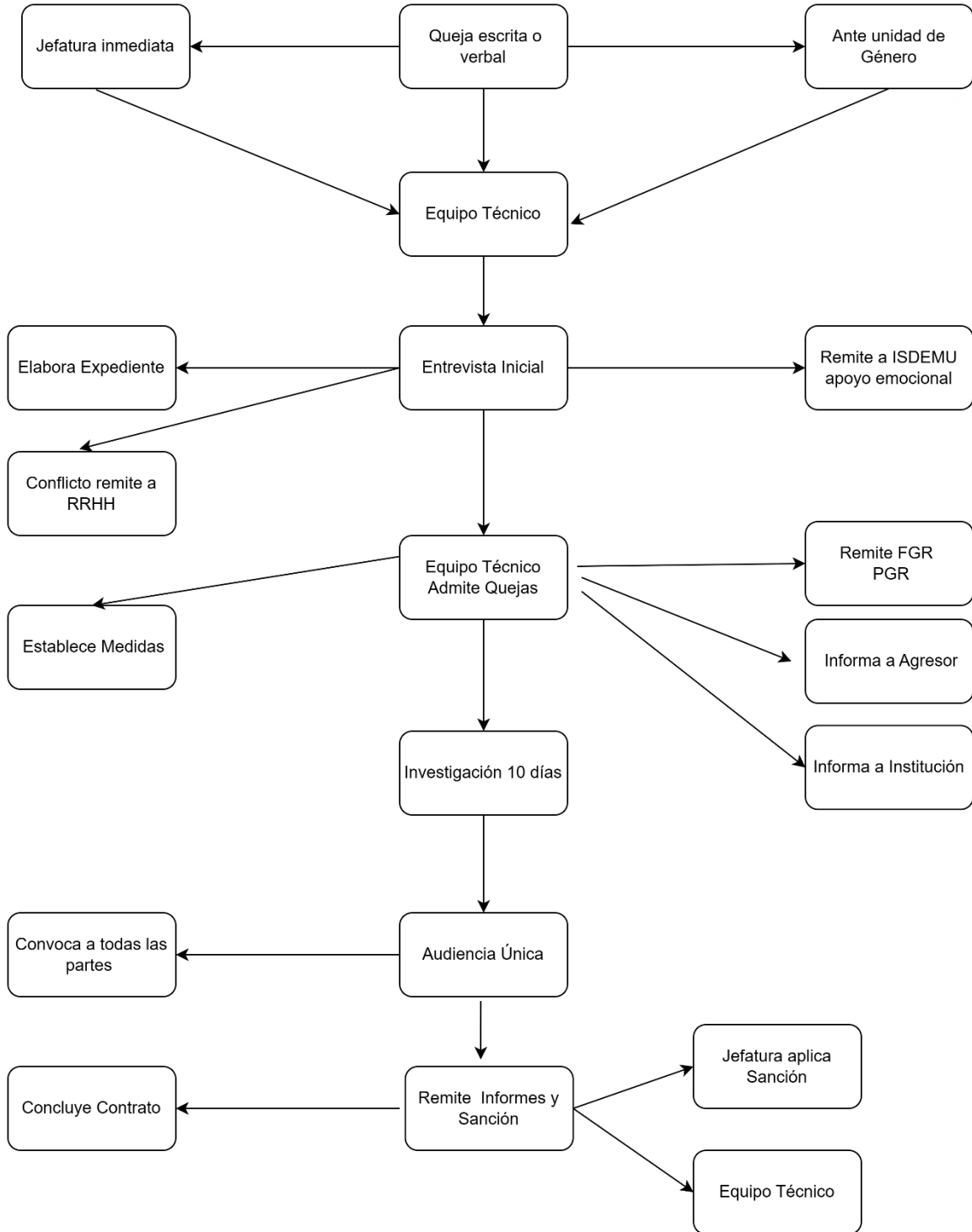
Con la implementación de esta estrategia se tendrá un grado de avance ya que contribuirá al cumplimiento de estos resultados y abonará a la prevención de casos de acoso sexual, laboral y discriminación dentro del ISTU. Las acciones propuestas son:

- Capacitación especializada al Equipo Técnico de Intervención sobre:
 - ✓ La concienciación a través de los medios de comunicación internos, como un componente estratégico de prevención, Promoviendo activamente un ambiente de trabajo libre de acoso laboral, sexual y de discriminación.
 - ✓ Socializar el PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN INSTITUCIONAL EN CASOS DE ACOSO LABORAL, SEXUAL Y DISCRIMINACIÓN, a todo el personal como un mecanismo para la queja de casos de este tipo por razón de género en el ISTU.
 - ✓ Garantizar que las personas del Equipo Técnico de Intervención han participado y finalizado los cursos del ISDEMU.
 - ✓ La Unidad de Género deberá monitorear quien o quienes lo reciben o faltan de recibirlos.
- Crear cursos o programas de formación o cualquier otro mecanismo para educar sobre la cero tolerancia al acoso sexual y acoso laboral y discriminación contra las mujeres.
- Detectar, monitorear el ausentismo o abandono del trabajo debido a situaciones de acoso laboral, acoso sexual y discriminación en el lugar de trabajo.
- Advertir sobre el uso de bromas, lenguaje inapropiado y ofensivo, verbal y no verbal, y/o los comentarios sexistas como formas de violencia contra las mujeres
- Realizar charlas informativas sobre las diferentes formas de violencia contra las mujeres.
- Elaborar circulares, boletines informativos con consignas contra el acoso laboral y acoso sexual y no discriminación.
- Difusión con todo el personal la existencia del Protocolo de Prevención y Actuación Institucional de acoso laboral, sexual y discriminación.

COORDINACIÓN CON EL SINDICATO.

1. Capacitar a la junta Directiva, al equipo técnico sobre acoso laboral, sexual y discriminación por medio del ISDEMU u otros medios.
2. Incluir en sus estatutos una definición de acoso laboral, acoso sexual y discriminación que indique que ese comportamiento no será tolerado por el sindicato y darle cumplimiento al Convenio 190.
3. Si la persona en situación de acoso laboral, acoso sexual y discriminación es parte del sindicato y está de acuerdo, puede acudir al sindicato para el acompañamiento, y facilitar la investigación para una efectiva comprobación de los hechos.
4. El sindicato podrá promover la queja correspondiente ante el equipo técnico cuando así se lo solicite la víctima.

FLUJOGRAMA



ANEXOS

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN INSTITUCIONAL EN CASOS DE ACOSO LABORAL, SEXUAL Y DISCRIMINACIÓN.

Herramienta de Queja

REGISTRO DE QUEJA POR ACOSO LABORAL, SEXUAL Y DISCRIMINACIÓN.

Queja de Acoso Laboral _____ Queja de Acoso Sexual _____ Queja de discriminación _____

-DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA.

NOMBRE: _____ EDAD: _____

Número de teléfono: _____ DUI: _____

Estado Familiar: _____

Domicilio: _____

Área de trabajo o unidad donde se encuentra: _____

Cargo: _____

Teléfono: _____

Jefa/e inmediata: _____

DATOS DE LA PERSONA SOBRE LA QUE SE PRESENTA LA QUEJA.

Nombre: _____

Edad: _____

Estado Familiar: _____

Cargo: _____

Área de trabajo o unidad donde se encuentra: _____

Teléfono: _____

Jefa/e inmediata: _____

DECLARACIÓN DE LOS HECHOS: _____

Fecha en que ocurrió: _____

Hora: _____

Lugar: _____

Frecuencia (si fue una sola vez o varias veces). _____

Tipo de acoso: _____

Laboral: _____

Sexual: _____

Como se manifestó el hecho: _____

Actitud de la persona que ocasiono el hecho: _____

Reacción inmediata de usted ante esa persona: _____

Mencione si es un caso aislado o conoce otros: _____

Como le ha afectado el emocionalmente: _____

Como le ha afectado en su rendimiento personal durante el tiempo que se presentó el acoso: _____

Como percibe o vive el ambiente laboral en su institución ante los hechos: _____

Existen testigo/as que han presenciado los hechos:

Puede decir el nombre de esas personas: _____

Cree usted que podrían testificar: _____

Puede dar los datos de dichos testigos; Nombre, teléfono, cargo, unidad o área en la que laboral, teléfono, correo electrónico institucional:

Observaciones: _____

Recibido por _____ **Fecha** _____

El infrascrito Arquitecto Jesús Benjamín Bran Argueta, director ejecutivo de Junta Directiva, del Instituto Salvadoreño de Turismo, CERTIFICA: Que en la Sesión Ordinaria de Junta Directiva número 12/2023, de fecha catorce de junio del año dos mil veintitrés, la Junta Directiva conoció y aprobó, el Punto Número 8 de dicha sesión que trata sobre: Autorización del Protocolo de Prevención y Actuación Institucional en casos de acoso laboral, sexual y discriminación.” Que literalmente establece lo siguiente:

““8. Autorización del Protocolo de Prevención y Actuación Institucional en casos de acoso laboral, sexual y discriminación.

La Licenciada Ana Gladis Córdova, jefa de la Unidad de Género, solicitó a Junta Directiva, la autorización del protocolo de prevención y actuación Institucional en casos de acoso laboral, sexual y discriminación. Dicho protocolo, se aplicará en beneficio de las mujeres que enfrentan acoso laboral, sexual y discriminación dentro de los diferentes parques recreativos de la red del Instituto, oficinas administrativas y oficina central. También, en los casos de acoso sexual de mujeres usuarias y arrendatarias de los servicios del Instituto.

Además, se expusieron los siguientes puntos: a) Procedimiento de actuación ante casos de Acoso Laboral, Sexual y Discriminación; b) equipo técnico; y c) proceso de intervención.

La Junta Directiva conoció del tema, se dieron por enterados y **AUTORIZARON UNANIMEMENTE**, la firma del Protocolo de Prevención y Actuación Institucional en casos de Acoso Laboral, Sexual y Discriminación.

Y para los usos que se estimen convenientes, extendo, firmo y sello la presente, que es conforme con lo resuelto por Junta Directiva, en la Ciudad de San Salvador a los catorce días del mes de junio de dos mil veintitrés.

-----Firma ilegible-----

Suscrito por Director Ejecutivo del ISTU

Arq. Jesús Benjamín Bran Argueta
Director Ejecutivo

