



**Guía de actuación  
para casos de  
violencia familiar y  
de género.**

## **A. ¿Qué es violencia de género?**

Cuando hablamos de violencia de género nos referimos a aquella que se ejerce principalmente contra las mujeres por el hecho de ser mujeres. La violencia de género puede ser ejercida tanto contra mujeres como contra hombres. En este último caso la violencia suele estar relacionada con cuestionamientos a su comportamiento en la sociedad y a cómo esa sociedad se imagina que deben ser los hombres.

## **B. Tipos de violencia de género**

Los tipos de violencia de género hacia la mujer son:

.

## **I. ¿QUÉ DEBEMOS ENTENDER POR VIOLENCIA DE GÉNERO?**

Elaborado por  para Química Suiza

## **C. Ciclo de la violencia**

## **II. CÓMO TRATAR UNA PERSONA VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO.**

Cuando estamos frente a una situación de violencia o ante una víctima de violencia es importante tener en cuenta que nuestra actuación deber ser lo más rápida y eficaz posible, debemos llevar a cabo una atención fluida, buscando la protección y derechos de la víctima.

Además, es importante que tratemos la situación con mucha discreción, confidencialidad y respeto.

Asimismo, debemos entender que el contacto que tengamos con la víctima debe evitar la revictimización de la misma.

Para lograr este objetivo, cuando tomemos conocimiento de un caso de violencia de género hacia la mujer, debemos tratar a la persona y el procedimiento bajo los siguientes estándares<sup>1</sup>:

- \*Discreción y confidencialidad.
- \*Actúe de manera inmediata.
- \*Considere primordial el interés superior de la persona afectada.
- \*Busque un espacio que permita la privacidad, donde se garantice la confidencialidad de la persona.
- \*No emita opiniones personales, juicios de valor o cuestione la situación de violencia.

\*No confronte a la persona afectada con el agresor o la agresora.

\*No se refiera a la persona afectada como “víctima”.

\*No culpabilice, niegue o minimice la violencia o el abuso.

\*No cuestione el relato de la persona.

\*Para no revictimizar a una la persona debemos evitar preguntarle constantemente sobre la situación, bastará con que la víctima nos cuente una sola vez lo que le pasó para que iniciemos el procedimiento.

### **III. DERECHOS LABORALES DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA**

**Permanencia en el trabajo:** las víctimas de violencia tienen derecho a no sufrir despido por causas relacionadas a los actos de violencia.

**Cambio de lugar y horario de trabajo:** siempre que sea posible, y sin que esto afecte la remuneración y categoría profesional de la víctima, el empleador cambiará el lugar de trabajo de la misma. Lo mismo sucede en el caso del horario de trabajo, en lo pertinente.

Si el presunto agresor fuera trabajador de la empresa, el empleador tiene la obligación de trasladar a la víctima.

**Inasistencias y tardanzas:** las víctimas de violencia tienen derecho a que las inasistencias y tardanzas al trabajo causadas por la violencia sufrida sean justificadas.

Estas inasistencias no pueden exceder de cinco días en treinta días, o más de quince días en un período de ciento ochenta días calendario.

**Suspensión de la relación laboral:** para solicitar la suspensión de la relación laboral, la víctima de violencia deberá solicitarla ante del Poder Judicial. Cuando acabe el periodo de suspensión, la víctima tendrá derecho a volver a su puesto de trabajo en las mismas condiciones que tuvo antes de la suspensión (remuneración, puesto).

## IV. A DÓNDE ACUDIR EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Más allá de las denuncias ante la Policía Nacional del Perú, el Estado cuenta con entidades a las cuales podemos acudir si somos víctimas de violencia de género o si necesitamos ayuda/asesoramiento en estos casos. Los principales son los Centros de Emergencia Mujer, la Línea y el Chat 100. A continuación, mostraremos cuáles son los servicios que estos prestan:

Centros de Emergencia Mujer (CEM):

Los CEM son servicios públicos especializados y gratuitos, de atención integral y multidisciplinaria, a los cuales podemos acudir si somos víctimas de víctimas de violencia familiar y sexual. En los CEM se busca la recuperación del daño sufrido y se presta asistencia social<sup>2</sup>.

Los servicios que dan los CEM son<sup>3</sup>:

**Admisión:** cuando nos acercamos al CEM, la persona que está a cargo de recibirnos tomará nota de nuestro relato y verificará que se trate de un caso de violencia de género, y, de ser el caso,

nos deriva a los demás servicios que tiene el CEM.

**Orientación psicológica:** en esta etapa un/a psicólogo/a nos entrevistará con la finalidad de hacer un diagnóstico de nosotros y nuestro caso.

**Orientación social:** en ésta etapa, un/a especialista realiza una valoración del riesgo en el que la víctima se encuentra.

**Orientación legal:** las víctimas de violencia contarán con asesoría legal durante el proceso.

En los casos que conozcamos de violencia hacia la mujer es recomendable; (i) acudir al CEM que se encuentre en la zona donde se produjo la violencia; (ii) acudir a un CEM que se encuentre dentro de una comisaría de la Policía Nacional del Perú para que la víctima pueda presentar su denuncia y acceder a la asesoría legal, psicológica y social en un mismo lugar.

¿Dónde están ubicados los CEM?

<https://www.mininter.gob.pe/cem>

¿Dónde están ubicados los CEM en comisaría?

<https://www.mimp.gob.pe/homemimp/linea100.php>

Línea 100 y Chat 100:

Este es un servicio gratuito a nivel nacional que tiene especialistas para que puedan atender las víctimas de violencia y les den contención emocional, orientación e información en temas de violencia familiar y abuso sexual.

Podemos acceder a este servicio desde cualquier teléfono fijo, público o celular durante las 24 horas del día.

Los servicios que da la Línea 100 son:

Derivación: los casos de violencia familiar o sexual más graves son reportados directamente a los CEM.

Referencia: informar al usuario sobre los servicios donde se puede acudir para resolver los problemas presentados.

## **V. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN LA EMPRESA ANTE UN CASO DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

La violencia de género no solo sucede en el ámbito privado de las personas (en sus casas y familias), sino que la violencia que una persona sufre tiene implicancias también en su vida laboral. Por ello, como empresa debemos estar preparados para ayudar a las víctimas de violencia que forman parte de nuestra organización.

En este sentido, hemos identificado cuatro situaciones que pueden suceder en el caso de que una trabajadora sea víctima de violencia en los casos del personal que presta servicios en Lima:

Que la trabajadora comunique directamente a su jefe/a inmediato/a o a Recursos Humanos, dependiendo del caso, que es víctima de violencia;

Que la víctima llegue con signos de violencia que sean notados por su jefe/a inmediato/a o Recursos Humanos, dependiendo del caso;

Que el agresor de una víctima vaya al lugar de trabajo a atacar a la víctima; y,

Que una presunta víctima deje de ir a trabajar.

En cada una de las situaciones señaladas, la actuación que debemos tener será diferente de cara a dar una solución inmediata. Para ello, es necesario que tengamos en claro cuáles son nuestras funciones en cada caso concreto.

### **A.Comunicación directa:**

En el caso en el que una trabajadora acuda directamente a su Jefe/a inmediato/a para comunicarle que está siendo víctima de violencia, debemos actuar conforme al flujograma que se adjunta a esta Guía.

#### **Cuando la trabajadora acude a su Jefe/a inmediato/a:**

El/la Jefe/a inmediato/a deberá, además de comportarse conforme a lo señalado en el acápite II de esta Guía:

Dar contención emocional a la víctima

Informar a la víctima de los canales de denuncia

Informar a la víctima que se comunicará de su situación a Recursos Humanos.

Luego, el/la Jefe/a inmediato/a comunicará inmediatamente a Recursos Humanos sobre lo sucedido quien se contactará inmediatamente con la trabajadora víctima de violencia.

#### **Cuando la trabajadora acude directamente a Recursos Humanos o ante la llamada del/la Jefe/a inmediato/a:**

Ante cualquiera de las situaciones descritas, Recursos Humanos se comunica con la víctima y deberá:

Preguntar a la víctima si tiene Medidas de Protección

Solicitar a la víctima un teléfono de contacto de un familiar/amigo que no viva con la víctima.

Informar a la víctima sobre sus derechos laborales en casos de violencia y los requisitos para contar con estos.

Informar de las instituciones que pueden ayudarla (acápite IV)

Dar los materiales del CEM.

Después de haber informado a la víctima de lo señalado, le preguntará si ya denunció. Si esta ya hubiera presentado la denuncia, Recursos Humanos hará seguimiento a la víctima sobre la situación de violencia en los siguientes momentos:

\*A la semana de haber tenido contacto con la víctima;

\*A las tres semanas de haber tenido contacto con la víctima;

\*A las cinco semanas de haber tenido contacto con la víctima;

\*A las nueve semanas de haber tenido contacto con la víctima;

Si la víctima no ha denunciado, entonces Recursos Humanos le preguntará si quiere denunciar. Si la víctima sí quiere denunciar, el/la Jefe/a inmediato/a la acompañará al CEM/Comisaría de la jurisdicción en la cual hubiera sucedido el/los acto/s de violencia, de no haber CEM/Comisaría en dicha jurisdicción, se acompañará a la víctima al CEM de dicha zona.

Luego, se hará seguimiento al caso de la víctima como se señaló previamente.

Si la víctima no quisiera denunciar, Recursos Humanos se comunicará con la Línea 100 con la finalidad de recibir asesoramiento para el caso concreto.

## **B. Cuando la trabajadora llega con signos de violencia al trabajo:**

En este caso el primer contacto que se tenga con la víctima, ya sea de parte del/la Jefe/a inmediato/a o a Recursos Humanos, no es el mismo que en el caso anterior. Esto dado que en esta situación no podemos estar seguros de que la persona se reconozca a sí misma como víctima, por ello debemos ser más precavidos.

- Cuando los signos de violencia son notados por el/la Jefe/a inmediato/a:

\*El/la Jefe/a inmediato/a tratará de hablar con la víctima, de manera empática, haciendo notar su preocupación.



Si la víctima accede a contar lo que le ha sucedido, el/la Jefe/a inmediato/a le dará contención emocional (dejar en claro que entiende lo que le ha pasado, darle confianza y procurar mantener la calma).

- \*Informará a la víctima de los canales de denuncia.
- \*Informará a la víctima que se comunicará de su situación a Recursos Humanos.

- Cuando los signos de violencia son notados por personal de Recursos Humanos y cuando el/la Jefe/a inmediato/a comunique a este personal sobre haber notado signos de violencia:

- \*Dará contención emocional a la víctima
- \*Preguntará a la víctima si tiene Medidas de Protección
- \*Solicitará a la víctima un teléfono de contacto de un familiar/amigo que no viva con ella.
- \*Informará a la víctima sobre sus derechos laborales en casos de violencia y los requisitos para contar con estos.

Informará de las instituciones que pueden ayudarla (acápite IV)

Dará los materiales del CEM.

Luego de comunicar a la víctima lo señalado previamente, Recursos Humanos preguntará si la víctima se reconoce como víctima de violencia. Si la respuesta fuera afirmativa, se preguntará si la víctima ha denunciado a su agresor. Si esta ya hubiera presentado la denuncia, Recursos Humanos hará seguimiento a la víctima sobre la situación de violencia en los siguientes momentos:

- \*A la semana de haber tenido contacto con la víctima;
- \*A las tres semanas de haber tenido contacto con la víctima;
- A las cinco semanas de haber tenido contacto con la víctima;
- \*A las nueve semanas de haber tenido contacto con la víctima;

Si la víctima no ha denunciado, entonces Recursos Humanos le preguntará si quiere denunciar. Si la víctima sí quiere denunciar, el/la Jefe/a inmediato/a acompañará a la víctima al CEM/Comisaría de la jurisdicción en la cual hubiera sucedido el/los acto/s de violencia,

Humanos acompañará a la víctima al CEM en comisaría más cercano y luego hará seguimiento a la víctima. Si la víctima no quisiera denunciar, el personal de Recursos Humanos se comunicará con la Línea 100 para recibir asesoría.

### **E. Cuando una trabajadora deja de ir a trabajar:**

Este procedimiento solo se aplicará respecto a las trabajadoras que tengan más de un año trabajando para la compañía.

En los casos en los que una trabajadora deje de ir a trabajar por más de tres días sin aviso previo, el/la Jefe/a inmediato/a deberá comunicar lo sucedido a Recursos Humanos.

Esta tratará de comunicarse con la trabajadora, si esta contesta a la comunicación, se analizará si se perciben signos o indicios de violencia, de ser así, Recursos Humanos se comunicará con la Línea 100 para informar sobre el hecho. Si no se perciben signos de violencia el procedimiento termina.

Por otro lado, si cuando Recursos Humanos intenta comunicarse con la víctima, esta no contestara; se intentará comunicarse con el número de contacto de familiar que haya dado la trabajadora cuando ingresó a trabajar, si tuviera respuesta al llamado, Recursos Humanos analizará si se han percibido signos o indicios de violencia en la trabajadora. De ser así, se comunicará lo sucedido a la Línea 100, de lo contrario el proceso terminaría con la comunicación.

### **¡IMPORTANTE!**

Si cualquiera de las siguientes situaciones sucediera:

Comunicación directa de violencia;  
Trabajadora con signos de violencia; y,  
Alerta de terceros sobre una situación de violencia.

La empresa deberá tomar precauciones con la finalidad de estar alertas frente a la posibilidad de que:

El agresor vaya al lugar de trabajo a agredir a la víctima; y,

La víctima deje de ir a trabajar.

de no haber CEM/Comisaría en dicha jurisdicción, se acompañará a la víctima al CEM de dicha zona. Si la víctima no quisiera denunciar, Recursos Humanos se comunicará con la Línea 100 con la finalidad de recibir asesoramiento para el caso concreto.

Por otro lado, si la víctima no se reconoce como víctima de violencia, será necesario que el/la Jefe/a inmediato/a se comunicará con la Línea 100 para recibir asesoría.

### **C. Cuando se toma conocimiento de que una trabajadora está siendo víctima de violencia:**

En este caso se seguirá el mismo procedimiento señalado en el literal B de este acápite.

### **D. Cuando el agresor va al lugar de trabajo a agredir a una trabajadora:**

En el caso en el que un agresor vaya al lugar de trabajo de la víctima con intenciones de agredirla, estamos ante dos situaciones:

que el agresor no supere la recepción/seguridad del edificio; o,

que el agresor supere la recepción/seguridad del edificio.

Si estuviéramos en el primer caso, la seguridad del edificio seguirá su propio procedimiento de actuación. Luego, informará a Recursos Humanos.

Cuando el personal de Recursos Humanos haya tomado conocimiento de lo sucedido, ésta se acercará a la víctima a informarle de lo sucedido y le preguntará si quiere presentar una denuncia. En caso la respuesta sea afirmativa, Recursos Humanos acompañará a la víctima al CEM en comisaría más cercano y luego hará seguimiento a la víctima. Si la víctima no quisiera denunciar, el personal de Recursos Humanos se comunicará con la Línea 100 para recibir asesoría.

Si el agresor hubiera logrado superar la recepción y seguridad del edificio, y hubiera logrado ir hasta el piso en el que se encuentre trabajando la víctima, todos/as los/as trabajadores/as se pondrán a salvo con la finalidad de salvaguardar su integridad.

Luego, pondrá en conocimiento de lo sucedido a Recursos Humanos. Ésta se acercará a la víctima a informarle de lo sucedido y le preguntará si quiere denunciar. En caso la respuesta sea afirmativa, Recursos

En estos casos, debemos complementar el protocolo antes señalado con el flujograma en caso de alerta por violencia de género.

Las situaciones señaladas en el recuadro anterior, nos da dos posibilidades que debemos afrontar de la siguiente manera:

### Que el agresor vaya al lugar de trabajo:

En el caso en el que un agresor vaya al lugar de trabajo de la víctima con intenciones de agredirla, estamos ante dos situaciones:

que el agresor no supere la recepción/seguridad del edificio; o,

que el agresor supere la recepción/seguridad del edificio.

Si estuviéramos en el primer caso, la seguridad del edificio seguirá su propio procedimiento de actuación. Luego, informará a Recursos Humanos.

Cuando el personal de Recursos Humanos haya tomado conocimiento de lo sucedido, este se acercará a la víctima a informarle de lo sucedido y le preguntará si quiere presentar una denuncia.

P En caso la respuesta sea afirmativa, el personal de Recursos Humanos acompañará a la víctima al CEM en comisaría más cercano y luego hará seguimiento a la víctima. Si la víctima no quisiera denunciar, Recursos Humanos se comunicará con la Línea 100 para recibir asesoría.

Si el agresor hubiera logrado superar la recepción y seguridad del edificio, y hubiera logrado ir hasta el piso en el que se encuentre trabajando la víctima, todos/as los/as trabajadores/as se pondrán a salvo con la finalidad de salvaguardar su integridad.

Luego, pondrá en conocimiento de lo sucedido a Recursos Humanos. Esta se acercará a la víctima a informarle de lo sucedido y le preguntará si quiere denunciar. En caso la respuesta sea afirmativa, el personal de Recursos Humanos acompañará a la víctima al CEM en comisaría más cercano y luego hará seguimiento a la víctima. Si la víctima no quisiera denunciar, Recursos Humanos se comunicará con la Línea 100 para recibir asesoría.

Que una trabajadora que ha estado en cualquiera de las situaciones descritas deje de ir a trabajar:

En los casos en los que una trabajadora que se haya encontrado en cualquiera de los casos señalados en el recuadro anterior, deje de ir a trabajar por más de tres días sin aviso previo, el/la Jefe/a inmediato/a comunicará a Recursos Humanos sobre la situación.

Esta tratará de comunicarse con la trabajadora, si esta contesta a la comunicación, se analizará si se perciben signos o indicios de violencia, de ser así, Recursos Humanos se comunicará con la Línea 100 para informar sobre el hecho. Si no se perciben signos de violencia el procedimiento termina.

Por otro lado, si cuando el personal de Recursos Humanos intenta comunicarse con la víctima, esta no contesta; se intentará comunicar con el número de contacto de familiar que la víctima haya dado en el procedimiento previo. Si hubiera respuesta al llamado, Recursos Humanos analizará si se han percibido signos o indicios de violencia en la trabajadora. De ser así, se comunicará lo sucedido a la Línea 100, de lo contrario el proceso terminaría con la comunicación.