



Organización
Internacional
del Trabajo



VESTEX
Asociación de la Industria del Vestuario y Textiles



► Guía de buenas prácticas para empresas sobre violencia y acoso en el lugar de trabajo

► **Violencia y acoso en el lugar de trabajo**

Guía de buenas prácticas para empresas

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2021

Primera edición (2021)

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1.211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a rights@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En www.ifrro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Violencia y acoso en el lugar de trabajo: Guía de buenas prácticas para empresas

ISBN: 9789220353905 (web pdf)

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Para más información sobre las publicaciones y los productos digitales de la OIT, visite nuestro sitio web: ilo.org/publns.

Foto de portada y páginas internas: © Marcel Crozet / ILO

► Agradecimientos

Helena Pérez Vázquez, de Improvingworklife por el desarrollo de la guía.

La Comisión Laboral de VESTEX, Hoosier Manufacturing, Hansae CO. LTD y Sae-A Guatemala.

Randall Arias, María Arteta y Valentina Beghini, de la Organización Internacional del Trabajo por sus comentarios y sugerencias.

Goretti Dañobeitia, por la edición y corrección de estilo.



► Índice

Introducción	8
1. Compromiso empresarial	12
2. Política	16
3. Medidas preventivas	22
4. Medidas de actuación, protección y atención	28
5. Procedimiento de denuncia	34
Elementos Generales	35
Procedimiento informal	38
Procedimiento formal	38



Introducción

La violencia y el acoso en el mundo del trabajo privan a las personas de su dignidad, son incompatibles con el trabajo decente y ponen en peligro los derechos a la igualdad de oportunidades y de trato, y a un entorno laboral sano y productivo. Es un fenómeno muy extendido, presente en todos los países, y no es privativo de sectores, ocupaciones o modalidades contractuales determinadas. Puede plantearse entre compañeros de trabajo, directivos y subordinados, o entre trabajadores y clientes o miembros del público, y amenaza la seguridad y salud de las víctimas y sus compañeras y compañeros de trabajo.

La violencia y el acoso adoptan formas diferentes y cambiantes, y no se limitan al ámbito físico o sexual. El acoso psicológico, en particular, puede ser insidioso y abusivo en sus formas más sutiles, y su costo emocional puede incluso inducir al suicidio.

Los perjuicios para el bienestar de los trabajadores también repercuten en las empresas, pues el temor, la enfermedad y las lesiones determinan más ausentismo y más rotación del personal. Estos factores conllevan un costo importante para las empresas, y pueden también dañar la productividad y el rendimiento.

Si bien toda persona tiene derecho a trabajar en un lugar libre de violencia y acoso, la violencia y el acoso afectan de manera desproporcionada a las mujeres. Las mujeres constituyen casi la mitad de las personas trabajadoras del mundo y, a pesar de todas las disposiciones legislativas que promueven la igualdad y las que prohíben la discriminación contra la mujer, en la práctica ellas siguen sufriendo muchísimas formas de discriminación; entre otras, la violencia y el acoso en el lugar de trabajo. La violencia y el acoso por razón de género, en cuanto forma grave de discriminación, debe prevenirse y combatirse.

▶▶ Si bien toda persona tiene derecho a trabajar en un lugar libre de violencia y acoso, la violencia y el acoso afectan de manera desproporcionada a las mujeres.

Realmente, la violencia y el acoso por razón de género están presentes en todos los ámbitos de la vida, no solo en el trabajo: también se encuentran en el hogar, en la educación, en los deportes, en los mercados, en el transporte público, en las reuniones sociales, en el ciberespacio y en la sociedad en general. Tanto es así que se estima que una de cada tres mujeres en todo el mundo sufrirá alguna forma de violencia de género durante el curso de su vida. Precisamente por eso, porque la violencia por razones de género está tan arraigada en la sociedad en general, es tan difícil eliminarla del mundo laboral.

El riesgo de violencia y acoso también puede aumentar en una cultura del lugar de trabajo en la que se «normalizan»: es decir, se producen con tanta frecuencia que llegan a considerarse como un aspecto normal o no cuestionado del trabajo cotidiano.

La violencia y el acoso entrañan un riesgo psicosocial y pueden venir inducidos por una serie de factores individuales, sociales y estructurales relacionados con el trabajo: entre ellos, la cultura del lugar de trabajo, las situaciones laborales particulares, la discriminación y los estereotipos de género. Además, la discriminación puede basarse en una serie de diferencias reales o percibidas: por ejemplo, la raza, el color, el sexo y el género, la religión, las opiniones políticas, la ascendencia nacional o el origen social, la condición de embarazo y las responsabilidades familiares, la edad, la discapacidad, el estado serológico o la situación migratoria, la pertenencia a pueblo indígena o tribal. Las mujeres se enfrentan a un mayor riesgo de violencia y acoso relacionados con el trabajo que los hombres.

El Convenio núm. 190 de la OIT define violencia y acoso en el mundo del trabajo como «un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico» (artículo 1 a)).

La violencia y el acoso en el mundo del trabajo se manifiesta de diferentes maneras. Puede ser:

- ▶ **física** (por ejemplo, las agresiones físicas, las palizas, las patadas, las bofetadas, las agresiones con arma blanca, los tiros, los empujones y los mordiscos);
- ▶ **psicológica** (por ejemplo, el abuso verbal, el acoso moral, la intimidación y el acoso cibernético, el acoso psicológico en el trabajo, que concretamente puede incluir la manipulación de la reputación de una persona, su aislamiento, la retención de información, la difamación y la ridiculización, la devaluación de los derechos y opiniones, la fijación de objetivos y plazos imposibles o la infrautilización del talento), y
- ▶ **sexual** (por ejemplo, las agresiones sexuales, el chantaje sexual, los avances y comentarios sexuales no deseados, los comentarios despectivos sobre el sexo de la víctima, las insinuaciones y la exhibición de material sexualmente sugestivo o explícito, entre otros).

Además, la violencia y el acoso en el trabajo pueden ser perpetrados no solo de supervisores a subordinados (violencia vertical), sino también entre compañeros de trabajo (violencia horizontal) y por clientes/consumidores/pacientes (violencia por terceras partes).

Cada vez más, queda patente la necesidad de incluir medidas que favorezcan la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible 5: igualdad de género; y, por tanto, la eliminación de barreras y formas de discriminación que afectan a las mujeres. Además, la violencia y el acoso en el mundo del trabajo es incompatible con la promoción del trabajo decente (Objetivo de Desarrollo Sostenible 8).

En este contexto, ¿cuál es el rol de las empresas para reducir o eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo? Los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos piden a las empresas que gestionen de forma proactiva los riesgos reales y potenciales de los efectos adversos sobre los derechos humanos, así como sobre la salud y seguridad en el trabajo en los que se ven involucradas. En términos de violencia y acoso, implicaría los siguientes componentes básicos:



- ▶ Identificar los peligros y evaluar los riesgos de violencia y acoso en la empresa, así como los riesgos psicosociales asociados.
- ▶ Adoptar las medidas necesarias para prevenir y controlar la violencia y el acoso, y sancionar cuando suceda.
- ▶ Hacer seguimiento de la eficacia de las medidas y procesos adoptados.
- ▶ Comunicar qué hace la empresa en relación con la violencia y el acoso.

Esta herramienta está diseñada para apoyar a las empresas a adoptar y aplicar, en consulta con los trabajadores y sus representantes, una política del lugar de trabajo relativa a la violencia y el acoso. Esta política podría integrarse en unas políticas más amplias tanto de promoción de la diversidad en la empresa como de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y de promoción de la salud en el lugar de trabajo destinada a proteger la salud y el bienestar físicos y mentales de los trabajadores. La guía brinda orientación sobre los contenidos de la política, y para establecer medidas de prevención, gestión, control y formación para aplicar esta política.



1

Compromiso
empresarial

Cultura de respeto mutuo	1	La empresa promoverá una cultura constructiva en el lugar de trabajo basada en el trabajo decente, la igualdad de oportunidades y de trato, el respeto mutuo, la seguridad y la cooperación.
Promover la igualdad de género, e inclusión en la empresa	2	La empresa promoverá políticas de equidad de género, incluyendo la contratación sin sesgos de género, el combate a los estereotipos de género en las funciones y ocupaciones, y la promoción de la corresponsabilidad de los cuidados.
Ambiente laboral libre de violencia y acoso	3	La empresa reconocerá que un entorno laboral de respeto mutuo y libre de violencia y acoso son elementos esenciales para garantizar su crecimiento, sostenibilidad, competitividad y rentabilidad.
	4	La empresa reconocerá su responsabilidad general de asegurar la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores y toda persona que se encuentra en la empresa, y la supresión de todo peligro y riesgo previsible de violencia y acoso en el lugar de trabajo, y promoverá un ambiente laboral libre de violencia y acoso.

Compromiso de adopción de medidas	5	La empresa se comprometerá a hacer frente a la violencia y el acoso adoptando medidas activas de prevención, atención, protección y corrección.
Compromiso de personas trabajadoras	6	Toda persona empleada en la empresa se comprometerá a cooperar con el empleador para prevenir y controlar los peligros y riesgos de violencia y acoso.
Definición de violencia y acoso	7	Se entenderá por violencia y acoso todo comportamiento o práctica inaceptable 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.
	8	La expresión «violencia y acoso por razón de género» designa la violencia y el acoso 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.
	9	La empresa deberá definir claramente violencia y acorde con la legislación nacional. La definición debería incluir violencia física, acoso sexual y acoso laboral: a. Violencia física: una agresión o cualquier intento de lesión física o ataque a una persona incluyendo un daño físico real.

Definición de violencia y acoso	9	b. Acoso sexual: que incluye 1) cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico de naturaleza sexual u otro comportamiento basado en el sexo, que afecta la dignidad de las mujeres y de los hombres, el cual es no deseado, irrazonable y ofensivo para el destinatario; el rechazo de una persona, o la sumisión a ella, siendo este comportamiento utilizado, explícita o implícitamente, como el fundamento de una decisión que afecta el trabajo de esa persona, “quid pro quo”: o 2) Un comportamiento que crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para el destinatario entorno de trabajo hostil c. Acoso laboral o moral: uso deliberado del poder, o amenazas, contra otra persona o grupo, que puede dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.
Rechazo y tolerancia cero	10	La empresa creará un clima de rechazo de la violencia y el acoso, y mantendrá un compromiso de tolerancia cero en el lugar de trabajo.





2

Política

Política sobre violencia y acoso	11	La empresa diseñará una política de tolerancia cero que contemple prevención, atención, protección y corrección de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo.
Alto riesgo	12	La política identificará la violencia y el acoso como situaciones de alto nivel de riesgo y que requieren especial protección en los planes de riesgos y en los planes de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
	13	La política también identificará la violencia y el acoso como situaciones de alto nivel de riesgo reputacional y financiero.
Compromiso de alta gerencia	14	La alta gerencia se comprometerá con la política de tolerancia cero a la violencia y el acoso, y manifestará públicamente su apoyo para fomentar su respeto y cumplimiento.
Involucrar a las personas trabajadoras	15	En el diseño de la política de violencia y acoso se involucrará a los trabajadores y sus representantes.
Formalización	16	La política se formalizará por escrito de manera tal que pueda ser entendida por todas las personas trabajadoras y que sea accesible para personas con discapacidad.

Contenidos

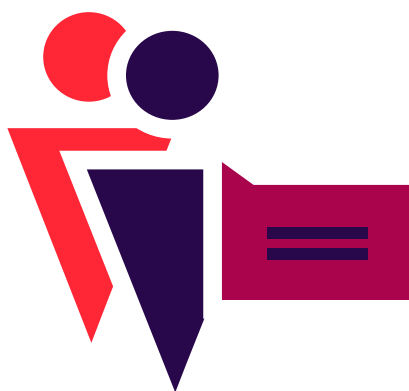
17

Cómo mínimo la política contendrá:

- ▶ La declaración de compromiso de tolerancia cero ante la violencia y el acoso.
- ▶ La descripción del ámbito de aplicación de la política, incluyendo no solamente a las personas trabajadoras, sino también, por ejemplo, pasantes, personas que buscan empleo, subcontratistas y otras personas que pudieran sufrir violencia y acoso en la empresa.
- ▶ La definición de los derechos y las obligaciones de las personas trabajadoras y del empleador.
- ▶ Información sobre los procedimientos de presentación de quejas e investigación.
- ▶ La previsión de que todas las comunicaciones internas y externas relacionadas con incidentes de violencia y acoso se tengan debidamente en consideración y se adopten las medidas que correspondan.
- ▶ El derecho de todas las personas a las que se aplica la política a ser tratadas con dignidad e igualdad y a no sufrir violencia y acoso en el lugar de trabajo.
- ▶ La obligación para la dirección, mandos intermedios y todo el personal de la empresa de aplicar la política, contribuir a prevenir y erradicar este tipo de conductas y colaborar en su esclarecimiento y resolución.
- ▶ El compromiso de la empresa ante la violencia y el acoso (que incluya medidas de prevención, atención, protección y corrección) concretado en un plan de prevención de la violencia y el acoso y/o protocolos específicos de actuación.
- ▶ Planes y protocolos específicos de actuación que sirven a la empresa para garantizar su deber de protección de los derechos de los trabajadores a la integridad física y moral y la consideración debida a la dignidad.
- ▶ La definición de violencia y acoso (incluyendo la violencia y el acoso físicos, acoso sexual y acoso laboral).
- ▶ La descripción explícita de las conductas prohibidas.
- ▶ La descripción de las medidas disciplinarias al agresor a ser aplicada en casos de violencia y acoso.
- ▶ El compromiso de investigar todo caso de violencia y acoso observando la debida confidencialidad y compromiso de no divulgación de la información recabada.
- ▶ El compromiso de protección contra todo tipo de represalias.

Asignación de responsabilidades	18	La política designará diferentes responsabilidades: ▶ Nombrará a personas directamente responsables de la implementación y monitoreo de la política. ▶ Establecerá que las personas con responsabilidades de supervisión tienen la obligación de aplicar la política y predicar con el ejemplo. ▶ Establecerá el compromiso de todos los trabajadores de abstenerse de recurrir a toda acción violenta en el lugar de trabajo.
	19	Se implicará principalmente a las personas responsables de la gestión de los recursos humanos, cumplimiento y de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
Responsabilidades de las personas trabajadoras	20	La política establecerá que todas las personas trabajadoras tendrán la obligación de: ▶ Seguir las políticas y procedimientos. ▶ Contribuir activamente a fomentar un entorno laboral de respeto mutuo. ▶ Cooperar con la empresa para reducir y suprimir los riesgos de violencia y acoso. ▶ Participar en los programas de formación. ▶ Comunicar todos los incidentes, tanto los graves como los casos leves. ▶ Buscar orientación o consejos cuando se encuentren en situaciones que pueden conducir a la violencia en el trabajo.
Recursos	21	La política dotará a los mandos directivos designados de la capacidad y de los recursos materiales y humanos necesarios para hacer cumplir las políticas.
Vigencia y revisión	22	La política tendrá una vigencia indefinida, y su contenido y planes de implementación deberán ser revisados periódicamente para garantizar su eficacia.

Publicación y difusión	23	La política se difundirá entre toda persona empleada en la empresa y toda persona que se encuentre temporalmente en la empresa, para que todas ellas la conozcan y comprendan. Entre dichas personas se incluirán las subcontratadas, aquellas que estén en formación, aprendices, practicantes, pasantes, clientes, recién empleados y todas las demás personas que estén presentes en la empresa.
	24	Los contenidos de la política formarán parte de los programas de formación de la empresa; entre ellos, los programas de inducción.
Monitoreo y supervisión	25	Se establecerán sistemas de monitoreo y supervisión para garantizar que la política de tolerancia cero a la violencia y el acoso se cumple en la empresa y es efectiva.





Se establecerán sistemas de monitoreo y supervisión para garantizar que la política de tolerancia cero a la violencia y el acoso se cumple en la empresa y es efectiva.



3

Medidas
preventivas

Análisis y evaluación periódica de la violencia y el acoso	26	Se realizará en la empresa un análisis y evaluación periódico para detectar posibles peligros y riesgos de violencia y acoso en la organización.
	27	Se evaluará periódicamente la incidencia de la violencia y el acoso y los factores que favorecen la violencia y el acoso en el trabajo o la generan.
	28	En caso de realizar estudios de clima laboral, se incluirán preguntas que puedan identificar casos de violencia y acoso.
Sensibilización	29	La empresa pondrá en marcha una campaña de sensibilización (con elaboración y difusión de materiales, afiches, infografías, folletos, charlas, jornadas y cualquier otro medio que estime oportuno) sobre la violencia y el acoso en el lugar de trabajo para toda persona empleada en la empresa y toda persona que se encuentre temporalmente en la empresa.
	30	Las empresas realizarán este tipo de acciones periódicamente, ampliando el número de personas trabajadoras a las que se dirige.
	31	La empresa ofrecerá información sobre los servicios que ponen a disposición las autoridades y la comunidad para atender a víctimas de violencia y acoso.

Formación	32	La empresa organizará actividades formativas para todo el personal sobre la política de tolerancia cero.
	33	La empresa organizará actividades formativas sobre identificación, prevención y actuación ante casos de violencia y acoso dirigidas fundamentalmente al personal directivo, mandos intermedios y técnicos de prevención de riesgos laborales.
	34	La empresa ofrecerá formación específica a las personas con responsabilidades concretas en este ámbito y a cargo de asistir a denunciantes y víctimas.
	35	La empresa ofrecerá la formación de manera continua o periódica, atendiendo a las necesidades específicas de todas las personas trabajadoras.
Contenidos de la formación para todo el personal	36	La empresa facilitará formación a todo el personal abordando al menos: ► Comprensión sobre la política de tolerancia cero de la empresa ante la violencia y el acoso. ► Comprensión sobre los tipos de violencia y acoso (con ejemplos concretos) y cómo afectan a las personas y al entorno laboral. ► Comprensión sobre las conductas no permitidas en la empresa y consecuencias derivadas de ellas. ► Capacidad de identificar situaciones potencialmente violentas. ► Canales de denuncia de situaciones de violencia y acoso. ► Capacidad de fortalecer las actitudes positivas para propiciar la creación de un entorno de respeto mutuo. ► Aptitudes personales y de comunicación que pueden prevenir y neutralizar situaciones potencialmente violentas.

Contenidos de la formación para supervisores y personal directivo	37	Además de los contenidos anteriores, las personas con responsabilidades de supervisión y personal directivo recibirán formación complementaria sobre: ▶ Los factores de riesgo psicosocial que aumentan la probabilidad de violencia y acoso, así como la forma de prevenirlos y gestionarlos. ▶ Capacidad de gestionar al personal y los equipos, y crear un entorno laboral basado en el respeto mutuo. ▶ Capacidad de explicar y responder a las preguntas sobre la política y procedimientos de la empresa en materia de violencia y acoso. ▶ Detectar en el rendimiento y el comportamiento del personal los cambios que podrían denotar un riesgo de violencia y acoso en el lugar de trabajo. ▶ Evaluar el entorno laboral y determinar métodos o condiciones de trabajo que podrían cambiarse o mejorarse a fin de prevenir la violencia y el acoso en el lugar de trabajo, o bien reducirla o eliminarla. ▶ Cómo actuar ante casos de violencia y acoso.
Contenidos de la formación de personas con responsabilidades específicas	38	Además de los contenidos anteriores, las personas con responsabilidades específicas en los procedimientos de atención, protección y corrección ante casos de violencia y acoso recibirán formación complementaria sobre los siguientes contenidos: ▶ Cómo investigar casos de violencia y acoso. ▶ Cómo documentar casos de violencia y acoso. ▶ Cómo ofrecer apoyo a personas que han sufrido violencia y acoso o han sido testigos de violencia y acoso. ▶ Cómo garantizar la confidencialidad en casos de violencia y acoso. ▶ Cómo vigilar que no se den represalias contra personas que han sufrido o denunciado situaciones de violencia y acoso.
Nuevos empleados	39	Todas las personas trabajadoras de la empresa recibirán información y formación sobre la política de tolerancia cero en su proceso de inducción y en el manual de la persona empleada.

Canales de comunicación	40	Se crearán los espacios de diálogo oportunos para intercambiar información sobre la violencia y el acoso (reuniones, comités, entrevistas, encuentros, concursos, cine forúms, debates, ferias y otros).
	41	Además de los canales de denuncia adecuados, se abrirán canales de comunicación permanentes para facilitar el intercambio de información y atender inquietudes específicas sobre violencia y acoso.
Gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST)	42	La empresa tendrá en cuenta la violencia y el acoso, así como los riesgos psicosociales asociados, en la gestión de la SST.
	43	La empresa analizará la disposición física y las características organizacionales del lugar de trabajo para identificar cuáles pueden contribuir a aumentar las probabilidades de que se produzcan casos de violencia y acoso.
	44	Una vez identificados los peligros y evaluados los riesgos asociados, la empresa adoptará medidas apropiadas (tanto ambientales como organizacionales) para prevenir la violencia y el acoso.
Creación y responsabilidades de un Comité especial de prevención y atención	45	De existir un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, se podría crear un subcomité específico para abordar los temas ligados a la violencia y el acoso o crear un comité separado.
	46	Donde la empresa lo considere conveniente, se puede crear un comité en materia de violencia y acoso con las siguientes funciones o similares: ► Ser agentes multiplicadores o de cambio en la empresa. ► Hacer seguimiento a la política de la empresa.

Creación y responsabilidades de un Comité especial de prevención y atención	46	▶ Identificar los procedimientos internos que deben modificarse para hacer cumplir la política (disciplina, quejas u otros). ▶ Crear un programa de comunicación, difusión e información específico. ▶ Identificar acciones que la empresa deba tomar en materia de acoso. ▶ Realizar informes de seguimiento a la política y su implementación. ▶ Ofrecer apoyo a víctimas de violencia y acoso, incluso con recursos externos. ▶ Dar seguimiento a quejas de violencia y acoso. ▶ Tomar las decisiones en casos de especial gravedad de violencia y acoso en el lugar de trabajo.
Composición del Comité	47	Es importante que en la composición del Comité: ▶ Estén representadas diversas categorías profesionales (trabajadores y gerencia). ▶ Estén presentes diferentes departamentos. ▶ Esté equilibrada la participación de mujeres y hombres. ▶ Esté presente algún integrante de los Departamentos de Recursos Humanos, Cumplimiento o Legal.
Perfil de los componentes del Comité	48	Las personas que conformen el Comité deberían tener un perfil similar al siguiente: ▶ Llevar trabajando al menos un año en la empresa. ▶ Tener un expediente en el que no consten quejas de violencia o acoso en cualquiera de sus manifestaciones. ▶ Tener conocimiento o recibir formación específica. ▶ Haber mostrado en el pasado actitud de compromiso, respeto y confianza en el trabajo.
Duración	49	Con la finalidad de que los integrantes se puedan especializar, se puede considerar su participación de forma indefinida.



4

Medidas de
actuación,
protección y
atención

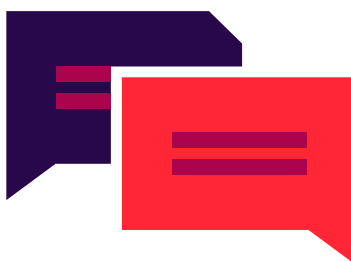
Acción de la empresa	50	La empresa cumplirá con la legislación en materia de violencia y acoso, ya que, de no actuar ante los comportamientos violentos o de acoso, además de incumplir las disposiciones legales, estaría normalizando y aceptando públicamente estas conductas.
		La empresa tomará acciones correctivas inmediatas para detener los casos de violencia y acoso cuando ocurran.
		La empresa en todo momento puede tomar medidas para prevenir o eliminar conductas no aceptables, incluso sin que se haya interpuesto una queja.
Apoyo	51	La empresa ofrecerá el apoyo de una persona con la capacitación o preparación en temas de violencia y acoso a la que las personas trabajadoras podrán acudir para obtener consejo y ayuda de forma confidencial sobre cualquier situación de violencia y acoso que sufran o de la cual sean testigos.
Mediación	52	La empresa ofrecerá a las personas trabajadoras servicios de mediación para garantizar un clima laboral seguro y agradable para todos.
Proactividad de la empresa	53	La empresa creará procedimientos de denuncia específicos para que cualquier persona pueda denunciar situaciones de violencia y acoso.
	54	La empresa alentará, de forma proactiva, a las personas que sufran cualquier tipo de violencia y acoso en el lugar de trabajo para que busquen apoyo y lo denuncien.

Participación de personas trabajadoras	55	En el diseño de los procedimientos participarán la gerencia y representantes de las personas trabajadoras.
	56	Los casos de violencia y acoso en el lugar de trabajo se sancionarán siguiendo el procedimiento disciplinario de la empresa y respetando las disposiciones legales.
Procedimiento sancionador	57	Las faltas se sancionarán basándose en un sistema de disciplina progresiva.
	58	La empresa determinará una tipología de faltas relativas a la violencia y el acoso en su reglamento interno de trabajo sin perjuicio de lo que establezca la ley.
Tipología de faltas	59	Las formas de violencia y acoso que se den de forma verbal en forma de chistes, piropos, ofensas verbales, intimidaciones o creación de un ambiente hostil laboral, entre otros, constituirán faltas leves.
	60	Las formas de violencia y acoso consistentes en «quid pro quo» (literalmente, en español una cosa por la otra, es decir cuando se condiciona a la víctima con la consecución de un beneficio laboral - aumento de sueldo, promoción o incluso la permanencia en el empleo-para que acceda a comportamientos de connotación sexual), entre otros, constituirán faltas graves o muy graves.
	61	Las formas de violencia y acoso que conlleven un plano físico de carácter sexual o agresión que atenta contra la integridad física de la persona tendrán una consideración de falta muy grave.

Sanciones	62	Sin perjuicio de lo que diga la ley, las faltas leves serán sancionadas con amonestación escrita con copia al expediente de la persona empleada y dicha persona recibirá una charla o formación específica.
	63	Las faltas graves se sancionarán con una suspensión de trabajo sin goce de salario/sueldo de una duración que establezca la ley, con copia al expediente de la persona empleada y dicha persona recibirá una charla o formación específica.
	64	Sin perjuicio de lo que se establezca en la ley, las faltas muy graves se sancionarán con el despido de la persona empleada.
Reincidencia	65	En caso de reincidencia, la sanción de la falta se irá incrementando de leve a grave, y de grave a muy grave.
Acuerdo mutuo	66	La empresa se compromete a no utilizar la figura de la finalización del contrato por mutuo acuerdo para evitar la investigación o sanción a una persona denunciada por violencia o acoso.
Casos de especial gravedad	67	En aquellos casos de violencia y acoso muy graves, la empresa tiene la obligación de ponerlo en conocimiento de las autoridades competentes.
Victimización o represalias	68	Tomar represalias contra una persona que legítimamente interpone una queja por un supuesto caso de violencia y acoso será considerado una falta grave y sancionada adecuadamente.

Reglamento interno de trabajo	69	El Reglamento interno de trabajo detallará el procedimiento de quejas y las sanciones apropiadas en caso de incumplimiento.
Guía	70	Se diseñará una guía sobre cómo gestionar los procedimientos formales de violencia y acoso en la empresa, de forma que las personas responsables de su implementación puedan aplicarlo consistentemente en todas sus fases (investigación, decisión, apelación y documentación).
Asistencia médica	71	En los casos necesarios, la empresa pondrá a disposición de la persona denunciante o víctima asistencia médica o ayuda a través de las autoridades sanitarias correspondientes.
Medidas cautelares	72	Cuando haya indicios suficientes sobre la existencia de la violencia o el acoso, se valorará la conveniencia y posibilidad de separar a la víctima de la persona agresora.
	73	Para separar a las partes, se puede realizar un cambio de puestos de trabajo y/o de turno de trabajo, preferentemente del presunto acosador o, en caso de no ser posible, de la víctima.
	74	La víctima de la violencia o el acoso tendrá derecho a optar entre continuar o no en su puesto de trabajo.

Corregir efectos de la violencia y de acoso	75	Para corregir los efectos de la violencia o del acoso, la empresa puede: ▶ Garantizar que la víctima o la persona denunciante no sufre represalias del agresor o de otras personas trabajadoras. ▶ Fomentar una disculpa del agresor. ▶ Ofrecer ayuda para que las víctimas entiendan lo sucedido. ▶ Poner a disposición de la víctima asesoramiento de grupos especializados. ▶ Recompensar las licencias/bajas que las víctimas tomen por causa de la violencia y el acoso. ▶ Revalorar las evaluaciones negativas que pudieran haber surgido dentro de los periodos en los que se ha sufrido violencia y acoso.
Evaluación de desempeño	76	Se incluirá en las evaluaciones de desempeño criterios específicos de cumplimiento de la política de tolerancia cero de la violencia y el acoso.





5

Procedimiento
de denuncia

► Elementos generales

Procedimiento de denuncia específico sobre violencia y acoso	77	La empresa diseñará dos procedimientos específicos para canalizar las denuncias de las personas trabajadoras sobre violencia y acoso en el lugar de trabajo. ► Procedimiento informal ► Procedimiento formal
Principios de los procedimientos de denuncia	78	Ambos procedimientos mantendrán los siguientes principios: ► Imparcialidad: Tratará a las partes del procedimiento de forma equitativa. ► Objetividad: Todas las decisiones se basarán en hechos probados. ► Neutralidad: Las personas que tomen decisiones en el procedimiento no tendrán ningún interés en que se resuelva de una forma u otra. ► Justicia: Se aplicará el mismo procedimiento de forma consistente a las partes. ► Confidencialidad: Todos los trámites que se realicen serán confidenciales (tanto los datos de las personas como la información de los hechos). ► Dignidad: Se debe proteger la dignidad tanto de la persona víctima del acoso como de todas las personas implicadas en el procedimiento. ► Protección de la identidad: El procedimiento tiene que proteger la intimidad de la víctima y de todas las personas implicadas en él. ► Celeridad: Todos los casos se tramitarán con especial agilidad para poner fin a la conducta y mitigar los posibles efectos sobre la víctima. ► Libre de represalias: Las personas denunciante en materia de acoso (sean víctimas o no) no serán objeto de represalias, intimidación o persecución, al igual que los testigos por sus declaraciones. ► Accesibilidad: Se tendrán en cuenta las necesidades que tengan todas las personas por ejemplo, personas con discapacidad o personas con necesidades específicas relacionadas con su idioma para garantizar que tienen acceso a los procedimientos.

Canales	79	La empresa pondrá a disposición de las personas trabajadoras canales alternativos para interponer las quejas o denuncias, y que puedan hacerlo por escrito o de forma oral. Canales alternativos pueden incluir: ► Orales: línea telefónica, directamente acudiendo a los Departamentos de Recursos Humanos o Cumplimiento, al Comité específico o a la persona designada. ► Escritos: buzón físico, correo electrónico u otros. ► En la web: Consignar formulario en una página web, de forma tal que se garantice la confidencialidad de la denuncia o la interacción con la víctima a través de códigos seguros que no revelen la identidad de esta.
Personas responsables	80	El procedimiento establecerá quiénes son las personas responsables de recibir y tramitar las denuncias e investigaciones y que habrá personas responsables de ambos sexos con esta responsabilidad.
Plazos	81	El procedimiento establecerá los plazos máximos para la resolución de las reclamaciones o denuncias, intentando que se tramiten de forma urgente.
Documentación	82	Todas las fases del procedimiento se registrarán y documentarán adecuadamente y se archivarán garantizando la confidencialidad de los expedientes.
	83	Los casos de violencia y acoso deben documentarse con los siguientes contenidos: ► Lugar donde ocurrió el incidente. ► Fecha y hora. ► Detalles de la víctima. ► Detalles del autor/autora. ► Relación entre la víctima y el autor/autora.

Documentación	83	► Relato de lo sucedido. ► Testigos. ► Resultados. ► Medidas cautelares tomadas. ► Medidas tomadas después del incidente. ► Eficacia de las medidas. ► Recomendaciones para impedir que se produzcan sucesos similares en el futuro.
Interposición de denuncia	84	Toda persona empleada en la empresa y toda persona que se encuentre temporalmente en la empresa puede interponer una queja o denuncia por la vía formal o informal, ya sea porque se considera víctima de un acto violento o de acoso o porque ha sido testigo de una situación violenta o de acoso.
	85	La empresa pondrá en conocimiento de las autoridades todos aquellos casos de violencia y acoso que sean muy graves o constitutivos de delito para que las autoridades públicas tomen las medidas correspondientes.
Representación	86	Las personas trabajadoras siempre tendrán derecho a acudir a los procedimientos acompañadas de un asesor o testigo como un representante de los trabajadores.
Seguimiento	87	La empresa debe tomar medidas de seguimiento y control para comprobar que la situación denunciada no se repite.
Mala fe	88	En el caso de que se demuestre que la denuncia hecha por la persona denunciante es falsa o presentada de mala fe, se procederá a las sanciones pertinentes.

Mala fe	89	En ningún caso estas sanciones deben servir como disuasorias para las personas denunciantes, ya que solo se usarán en caso de falsedad manifiesta; no en casos en los que no hay suficientes pruebas condenatorias.
Vías judiciales	90	La empresa informa a la persona denunciante que en todo momento puede acudir a las autoridades públicas e inspección del trabajo o a la vía judicial.

► Procedimiento informal

Objetivo de un procedimiento informal	91	La empresa ofrecerá la posibilidad de resolver una situación de violencia y acoso mediante un procedimiento informal cuando la situación no revista especial gravedad y pueda ser suficiente una conversación entre las partes para: ► clarificar los hechos o describir conducta no deseada ► exponer los impactos no deseados del comportamiento ► especificar la conducta deseada
Resolución de procedimiento informal	92	Un procedimiento informal puede resolverse mediante la intervención de una persona supervisora, alguien de la gerencia, mediante un proceso de mediación o conciliación.

► Procedimiento formal

Procedimiento formal	93	El procedimiento formal supone una actuación consecutiva o alternativa al procedimiento informal para investigar y resolver casos de violencia y acoso.
	94	No se podrá obligar a la persona denunciante a que utilice la vía informal antes de la vía formal.
Contenidos de la denuncia	95	La denuncia identificará a las partes afectadas e incluirá una descripción detallada y lo más precisa posible de los hechos.
Audiencia	96	Se debe garantizar la audiencia a las partes implicadas, permitiéndoles formular alegaciones.
Investigación	97	En los casos en los que personas trabajadoras aleguen violencia física, sexual o moral, se investigará con especial cuidado, sensibilidad y rapidez, intentando recabar indicios y pruebas para resolver el caso lo antes posible.
Información	98	Las partes implicadas deben tener información sobre todos los elementos y resultados del procedimiento.
Apelación	99	Se dará a las partes la oportunidad de hacer un reclamo para la revisión de la resolución de las reclamaciones o denuncias y las medidas tomadas por la empresa.
Monitoreo	100	Tras la finalización del procedimiento, la empresa velará por la seguridad de las personas involucradas para garantizar que no sean objeto de represalias.

► Recursos

Argentina, Instituto Nacional de Juventudes, Jefatura de Gabinete de Ministros. s. f. «Hablemos de Acoso laboral».

Disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=bLo4bbjSy28>

Becton, J. Bret, J. Bruce Gilstrap y Maurice Forsyth. 2016. «Preventing and correcting workplace harassment: Guidelines for employers». *Business Horizons*, Elsevier, 60 (1): 101-111.

Disponible en https://www.researchgate.net/publication/308870373_Preventing_and_correcting_workplace_harassment_Guidelines_for_employers.

Chappell, Duncan y Vittorio Di Martino. 2006. *Violence at Work*. Tercera edición. OIT.

Disponible en https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/--publ/documents/publication/wcms_publ_9221108406_en.pdf.

España, Subdirección General para la Igualdad en la Empresa y la Negociación Colectiva, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. 2015. *Manual de referencia para la elaboración de procedimientos de actuación y prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo en el trabajo: Aspectos básicos*.

Disponible en https://www.igualdadenlaempresa.es/recursos/herramientas/docs/Manual_prevencion_acoso_sexual_y_por_razon_de_sexo.pdf.

García Cardó, Alfonso. «El diario del 'mobbing': cómo documentarlo para su posterior análisis y valoración». *Formación de seguridad laboral* 130: 60-61.

Disponible en <https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/consulta/registro.do?id=144806>.

OIT. 2003. *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. MEVSW/2003/11.

Disponible en https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf.

OIT. 1998. «La violencia en el trabajo: un problema mundial».

Disponible en https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang-es/index.htm#N_1.

OIT. 2002. *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud.*

Disponible en https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_160911.pdf.

OIT. 2013. «La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género». Hoja informativa núm. 3 *Género, salud y seguridad en el trabajo*.

Disponible en https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/--sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf.

OIT. 2018. *Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*. Informe V (1) Conferencia Internacional del Trabajo, 107.a reunión. ILC.107/V/1

Disponible en https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_554100.pdf.

OSALAN (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales). 2014. *Guía del Observatorio Vasco de Acoso para la elaboración de un Protocolo sobre Conductas de Acoso Laboral. Protocolo de Prevención e Intervención Frente al Acoso Laboral*. Gobierno vasco.

Disponible en https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/nota_prensa/ponencias_jt141121_psiko/es_notas/adjuntos/acoso_laboral_osalan_2014.pdf.

Panamá, MITRADEL (Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral). 2019. *Protocolo para identificar, prevenir y atender la violencia de género en el ámbito empresarial*.

Disponible en <https://www.mitradel.gob.pa/protocolo-para-identificar-prevenir-y-atender/>.

Secretaría de Salud Laboral UGT-Madrid. 2010. *Cuadernillo Informativo de PRL: Protocolo de prevención y erradicación del acoso laboral*. UGT-Madrid.

Disponible en https://madrid.ugt.org/sites/madrid.ugt.org/files/node_gallery/Galer-a%20Publicaciones/CUADERNILLO%20PROTOCOLO%20ACOSO%20baja%202010.pdf.

Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC. 2018. *Guía Análisis comparado de los protocolos de actuación frente al acoso en el trabajo.*

Disponible en <https://www.ugt.es/sites/default/files/guiaacosoweb.pdf>.

Women Watch China. 2010. *Guide on Prevention of Sexual Harassment in the Workplace.* OIT.

Disponible en https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/---ilo-beijing/documents/publication/wcms_157626.pdf.

Ejemplos de políticas

Fundación Aucavi, autismo calidad de vida: Protocolo contra casos de: *Acoso moral, acoso sexual, acoso por razón de sexo.*

Disponible en <https://www.fundacionaucavi.org/documentos/4.protocolo-contra-acoso-aucavi.pdf>.

Metro Bilbao: *Protocolo de actuación ante el Acoso en el Trabajo.*

Disponible en <https://1library.co/document/zkx2v2py-protocolo-actuacion-acoso-trabajo.html>.

Interbus: *Protocolo de prevención y actuación por acoso.*

Disponible en https://www.igualdadenlaempresa.es/DIE/red-DIE/docs/Interurbana_de_Autobuses_Protocolo_prevenion_y_actuacion_por_acoso.pdf.



Organización
Internacional
del Trabajo



VESTEX
Asociación de la Industria del Vestuario y Textiles