TEMA 14

ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO. ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO. VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA: CONCEPTO Y CARACTERIZACIÓN MEDIDAS PREVENTIVAS. PROTOCOLOS Y OTRAS HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS DE INTERVENCIÓN. OTROS TIPOS DE ACOSO: ACOSO DISCRIMINATORIO POR RAZÓN DE SEXO, DE EDAD, POR CAPACIDADES FUNCIONALES DIFERENTES, MATERNIDAD Y/O PATERNIDAD. EL CONVENIO NÚMERO 190 Y LA RECOMENDACIÓN 206 DE LA OIT SOBRE LA ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO

1. ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (APT). CONCEPTO Y CARACTERIZACIÓN

1.1. Concepto APT

Existen múltiples denominaciones equivalentes (acoso psicológico en el trabajo, acoso moral, psicoterror laboral, violencia psicológica, hostigamiento psicológico o mobbing). El INSST ha utilizado prioritariamente el término acoso psicológico en el trabajo (APT).

En 1984, Heinz Leymann, psiquiatra alemán afincado en Suecia, publicó su primer estudio sobre la violencia psicológica en el trabajo. Según este autor, se puede definir el APT o "mobbing" como la situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema (en alguna de las formas tipificadas en su método) sobre otra u otras, de forma sistemática (al menos una vez a la semana) y durante un tiempo prolongado (mínimo seis meses) en el lugar de trabajo. H. Leymann afirma que parte de una situación inicial de conflicto o de choque de intereses, en la que ambas partes se encuentran en una posición asimétrica de poder en la empresa o institución, y la parte acosadora trata de sustanciar dicho conflicto mediante la emisión de conductas de violencia psicológica hacia la víctima. En principio, la parte acosadora dispone de mayores recursos, y/o alianzas, y/o antigüedad, soporte, reconocimiento, posición superior jerárquica o no, etc., que la persona acosada.

Por su parte, M. F. Hirigoyen, define "acoso moral en el trabajo" como cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo. Esta investigadora no propone un criterio temporal de exposición mínima o de duración del proceso.

La Ley Orgánica 5/2010, del Código Penal (CP), en su preámbulo, indica: "Dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiendo por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcionarial que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad. Con ello quedarían incorporadas en el tipo penal todas aquellas conductas de acoso producidas, tanto en el ámbito de las relaciones jurídico-privadas como en el de las relaciones jurídico-públicas". En su Art. 173.1, recoge el delito de acoso laboral castigando a los que "en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima".

El INSST (NPT 854) lo define en términos preventivos operativos como "exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no

necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud".

Por tanto, no hay una consideración única del APT, sino que se trata de un concepto elaborado por la doctrina jurídica o científica y la jurisprudencia de los tribunales de un modo que todavía se presenta variable. Pese a ello, se pueden destacar algunos elementos clave:

1. Hay coincidencia general en señalar que estas conductas, cualquiera que sea su denominación, atentan a la **consideración debida a la dignidad** porque se consideran objetivamente ofensivas, humillantes, intimidatorias o degradantes para quienes las padecen; también atentarían contra la **integridad física y moral**, y, por tanto, contra derechos fundamentales de las personas.
2. También hay coincidencia general en considerar una cierta **reiteración o prolongación en el tiempo** de hechos, conductas humillantes o de sus efectos; por ejemplo, dejar a una persona sin sus funciones principales puede ser una decisión única pero cuyos efectos se mantienen en el tiempo. No se trata, por tanto, de hechos puntuales u ocasionales, sino que suceden con frecuencia y habitualidad sin que haya en la actualidad parámetros rígidos para señalar con carácter general el tiempo mínimo de duración o reiteración (a diferencia de lo establecido taxativamente por Leymann en su día). Tampoco se trataría de acciones indiscriminadas y generalizadas a toda la plantilla derivadas de un estilo de mando autoritario de las jefaturas, por ejemplo, ya que exige una direccionalidad concreta.
3. En cuanto a la **intencionalidad** de las conductas es relevante señalar lo contenido en la Sentencia TC 56/2019 de 6 de mayo, que señala a este respecto que los objetivos del acoso pueden ser de lo más variado (FJ 4º), pero "hay que tener en cuenta que, con carácter general, la protección constitucional de los derechos fundamentales no puede quedar supeditada a «la indagación de factores psicológicos y subjetivos de arduo control», pudiendo bastar «la presencia de un nexo de causalidad adecuado entre el comportamiento antijurídico y el resultado lesivo prohibido por la norma» (FJ 5º c)). Es decir, no considera imprescindible probar una intención personal (*factor psicológico y subjetivo de arduo control*) de atentar contra la integridad moral y contra la dignidad por parte de la persona que acosa para que la conducta sea calificada como tal.
4. Y respecto a la **materialización del daño**, aunque hay sentencias contradictorias a este respecto, prima la consideración de que no es necesario que el daño o menoscabo se materialicen, sino que es suficiente con que exista el riesgo de sufrir ese daño por parte de la persona que recibe esas conductas de acoso. La misma Sentencia TC 56/2019, indica que no es preciso «que la lesión de la integridad moral se haya consumado, sino que a efectos de que el derecho invocado se estime lesionado, basta con que exista un riesgo relevante de que la lesión pueda llegar a producirse».

1.2. Caracterización del APT

Leyman distingue hasta 45 comportamientos hostiles que pueden ser de distinta naturaleza y que clasifica en cuatro grandes grupos de conductas:

→ Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado

Mediante comentarios injuriosos, ridiculización pública, burlas sobre creencias, aspecto físico, gestos, tono de voz, convicciones personales o religiosas, estilo de vida, acciones contra la reputación personal o profesional, etc.

→ Acciones contra el ejercicio del trabajo

Encomendar trabajo en exceso o difícil de realizar o innecesario, monótono o repetitivo, o incluso trabajos para los que el individuo no está cualificado, o que requieren una cualificación menor que la poseída por la víctima (*shunting*); privación de las tareas fundamentales o habituales, omisión de convocatorias a grupos de trabajo a los que pertenece, degradación de funciones, situaciones de conflicto de rol con demandas contradictorias, situaciones de ambigüedad de rol (ocultando aspectos del trabajo, comunicando cambios en funciones y responsabilidades inciertas, no informando de los métodos de trabajo a realizar, la cantidad y la calidad del trabajo a realizar, etc.), órdenes contrarias a los requerimientos del puesto, privación de medios básicos o fundamentales para realizar el trabajo, etc.

→ Manipulación de la comunicación o de la información

Impedir el acceso a información relevante, incorporando la incertidumbre en el día a día, etc. Conductas de hostilidad en la comunicación (amenazas, críticas indiscriminadas y/o públicas, incorporar a la crítica aspectos privados, ridiculizar el desempeño, amonestar públicamente, etc. Negar o dificultar la comunicación, no permitir la asistencia formal o informalmente a reuniones o lugares comunes, ignorar su presencia, presionar explícita o implícitamente para que los demás aíslen a la víctima, ignorar sus opiniones, no dirigirle la palabra ni el saludo o negar una respuesta, o comunicar sólo negativamente (reproches, errores, incluso falsedades, etc.)

→ Acciones de inequidad o discriminación

Diferencias de trato exageradas, distribución no equitativa del trabajo, desigualdades remunerativas, no reconocer el trabajo, diferencias en asignación de salarios, complementos, turnos, peticiones extraordinarias, etc.

1.3. Origen del APT

El origen o detonante puede ser muy diverso. Las hipótesis apuntan a conflictos mal resueltos, intereses contrapuestos, una fuerte discusión etc., pero la investigación concluye que, básicamente, el substrato que favorece la aparición de este tipo de conductas se encuentra ligado a dos aspectos: la deficiente organización del trabajo (condiciones o factores psicosociales) y la gestión inadecuada de los conflictos.

→ **Condiciones psicosociales u organizativas deficitarias.** Estudios empíricos han mostrado una importante relación entre una organización pobre del trabajo y la aparición de conductas de mobbing. Así, estas conductas se ven favorecidas en organizaciones con un método de trabajo y producción con una organización pobre, con ausencia de interés por parte de los superiores y apoyo jerárquico inadecuado o inexistente, o con presencia de múltiples jerarquías, con cargas excesivas de trabajo o mala distribución de la misma, con una deficiente organización diaria del trabajo, con la existencia de líderes espontáneos no oficiales, con un trabajo con bajo contenido, con conflictos de rol, con flujos pobres de información, con inequidad y falta de ética en los estilos de mando, etc.

→ **Gestión de conflictos deficitaria o inexistente.** Los conflictos son consustanciales a las relaciones interpersonales laborales. Los superiores y el estilo de mando pueden favorecer la aparición de APT con actitudes y conductas que pueden incrementar la escalada del conflicto: negándolo, desentendiéndose del asunto o incluso tomando partido por la parte más fuerte y, por tanto, incrementando la estigmatización del afectado, con independencia del origen y la naturaleza del conflicto.

→ **Variables individuales.** Cualquiera persona puede verse afectada por este problema. No obstante, la reacción del hostigado sí puede variar en función de sus características personales y habilidades. La forma en que se evalúa y, sobre todo, la forma en la que se

enfrenta a la situación, están relacionadas tanto con la solución efectiva del problema como con el nivel o la magnitud de las consecuencias negativas que desarrolla la persona afectada.

Así, la adopción de conductas de afrontamiento activo, tendentes a la solución del problema o medidas tendentes a controlar las reacciones emocionales que provoca ese problema, serán más efectivas que la adopción de conductas activas mal dirigidas (que pueden seguir alimentando el problema) o de conductas de evitación, como la inhibición conductual o los comportamientos sustitutivos de tipo compensatorio.

En todo caso, al margen de las variables personales, la empresa es responsable de arbitrar medidas que impidan la aparición de estas conductas, de una intervención temprana ante los primeros indicios y de cuantas medidas sean necesarias para evitar su continuidad o repetición.

2. ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO. CONCEPTO Y CARACTERIZACIÓN

2.1. Concepto

La Ley orgánica 3/2007 de igualdad entre mujeres y hombres, indica en su Art. 7 que constituye **acoso sexual** "cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo,".

Y constituye **acoso por razón de sexo** "cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo". Ambos se consideran discriminatorios.

2.2. Caracterización

Básicamente se distinguen 2 tipos de acoso sexual: (NTP 507)

→ **Acoso quid pro quo**: chantaje sexual producido por una persona, que puede incidir directamente sobre el empleo y las condiciones de trabajo de la persona acosada (renovación, promoción, salario, …). Se centra en la superioridad jerárquica.

→ **Acoso ambiental**: conducta que crea un ambiente intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de la misma. Supone una degradación del ambiente laboral que influye en la motivación, rendimiento y calidad del trabajo, así como en la salud de la víctima. (Compañeros, clientes, proveedores, etc.)

En cuanto al tipo de conductas, pueden ser verbales, no verbales o físicas. Ejemplos:

- Bromas o comentarios sobre apariencia o condición sexual.
- Uso de imágenes, fotografías o dibujos de contenido sexual.
- Comunicaciones (e-mails, llamadas, …) de contenido sexual u ofensivo.
- Contacto físico deliberado y no solicitado o acercamiento físico excesivo e innecesario.
- Invitaciones persistentes a mantener contactos o relaciones sexuales más o menos explícitas.
- Peticiones sexuales relacionadas con la promoción, las condiciones de trabajo, la carrera profesional, etc.
- Comportamientos que busquen vejar o humillar por la condición sexual.
- Relatos sexuales o eróticos.
- Miradas y gestos obscenos.
- Tocamientos, roces, aproximaciones no deseadas.

Es preciso considerar a este respecto que el uso masivo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el ámbito laboral, facilita que estas conductas puedan canalizarse por medios digitales, cuyo impacto puede ser exponencial. Los programas de mensajería instantánea, de videoconferencias (Skype, Zoom, etc.), llamadas telefónicas, videollamadas, correos electrónicos profesionales etc., posibilitan multiplicar el número y el impacto de tales conductas. Son situaciones de ciberacoso (que puede ser psicológico, sexual o por razón de sexo)

En este sentido, la Ley 10/2021 de 9 de julio de Trabajo a Distancia (LTD), en su artículo 4 señala que "las empresas deberán tener en cuenta las particularidades del trabajo a distancia, especialmente del teletrabajo, en la configuración y aplicación de medidas contra el acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso por causa discriminatoria y acoso laboral".

Cualquier persona es susceptible de sufrir acoso sexual o por razón de sexo, aunque los datos disponibles, y pese a que se puede suponer una infradeclaración, concluyen que es más frecuente en mujeres solas (solteras, viudas o separadas), con cargas familiares, con poca antigüedad en la empresa, con contrato temporal, en puestos o categorías generalmente ocupados por hombres, y con perfiles más vulnerables como pueden ser los colectivos de inmigrantes. Considerar estos datos a la hora de valorar la posibilidad de que haya perfiles más vulnerables y actuar en consecuencia puede ser importante.

La exposición a acoso sexual o por razón de sexo tienen consecuencias nefastas para las víctimas, ocasionando pérdida de autoestima, periodos de incapacidad e incluso conductas suicidas. El Art. 8.13 LISOS califica como infracción muy grave el acoso sexual "cuando se produzca dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo del mismo", y por razón de sexo (Art. 8.13 bis LISOS)

Cabe citar el Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de trabajo y seguridad social (ITSS) en materia de acoso y violencia en el trabajo que sigue vigente.

3. VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA (VOE). CONCEPTO Y CARACTERIZACIÓN

3.1. Concepto

La violencia en el trabajo de origen externo es definida por la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo como "…los insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador por personas ajenas a la organización en la que trabaja, incluidos los usuarios y clientes, y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador (…). Puede haber en esa violencia un componente racial o sexual" (EU-OSHA, 2002).

Por tanto, este tipo de violencia proviene de terceras personas ajenas a la organización, siendo la víctima la persona trabajadora que, en su entorno laboral, se encuentra en posición de vulnerabilidad. Esta violencia se puede generar estando o no ejerciendo sus funciones la persona trabajadora.

3.2. Caracterización

Conductas de violencia física: suponen una agresión, el uso de la fuerza física para producir daños físicos, psicológicos y/o sexuales. Ejemplos: empujones, patadas, puñetazos, mordiscos, puñaladas, disparos, etc. O causar daños en propiedades de la organización o del personal (web INSST).

Conductas de violencia psicológica: Son comportamientos que suponen una agresión de naturaleza psíquica entre personas. Intimidación, uso deliberado del poder, amenazas contra una persona o grupo. Ejemplos: abuso verbal, gestual, intimidación, amenazas, etc. (web INSST)

En la NTP 1215 dedicada a la violencia ocupacional externa, se recoge una de las clasificaciones más difundidas sobre los tipos de violencia en el trabajo, como es la elaborada por la *California Division of Occupational Health and Safety* (Cal/OSHA), que divide los eventos violentos en función de quienes son las personas implicadas y sus relaciones.

a) **Violencia tipo I**: quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen relación profesional o de servicio. No existe relación interna (laboral o estatutaria), es decir, no forman parte de la misma empresa u organización. No existe relación personal. Un ejemplo sería el caso de robo, frecuente en lugares en los que existen transacciones económicas, productos valiosos, etc., como bancos, farmacias, supermercados, joyerías, taxis, etc. En ocasiones se denomina **violencia externa**.
b) **Violencia tipo II**: en estos casos existe algún tipo de relación profesional o de servicio entre el causante del acto violento y la víctima. No existe relación interna (laboral o estatutaria) y puede o no existir relación personal. Los agresores suelen ser clientes de los productos o servicios que se suministran que se sienten agraviados, maltratados, mal atendidos, frustrados, engañados o, en general, emocionalmente resentidos por la relación comercial establecida o por otras causas. Ocurre especialmente en las relaciones comerciales y de servicios como en sanidad, asuntos sociales, docencia, transporte de viajeros, atención al público en general, etc. En ocasiones se denomina **violencia de servicios**.
c) **Violencia tipo III**: existe relación laboral y existe una relación interna. Un ejemplo es aquel en el que hay una implicación laboral directa entre el perpetrador (por ejemplo, un empleado actual, o que ya no lo es) y el trabajador-víctima. No obstante, lo más habitual es que se desarrolle entre compañeros de trabajo como consecuencia de un conflicto de intereses, entre diferentes niveles jerárquicos o no. En ocasiones se denomina **violencia relacional o violencia interna**. Es la más interesante a nivel preventivo psicosocial.
d) **Violencia IV**: no existe relación profesional o de servicio. No existe relación interna (laboral o estatutaria). Sí existe relación personal. Acto violento de personas del entorno cercano a la persona trabajadora.

Respecto a la violencia tipo I, cabe citar el Criterio Técnico de la ITSS (CT 87/2011) sobre actuaciones inspectoras frente al riesgo de atraco. Recoge que el empresario está obligado, de acuerdo con lo recogido en el Artículo 14.2 LPRL, a realizar, en el marco de sus responsabilidades, la prevención de los riesgos laborales derivados de la exposición a violencia física externa. El ámbito de aplicación del citado CT es exclusivamente la violencia externa originada por personas ajenas a la empresa, que no ostentan la condición de trabajadores, clientes ni usuarios, y por tanto se produce como consecuencia de actos ilegítimos y delictivos. Hay que considerar que el tratamiento de este tipo de violencia, hasta fechas relativamente recientes, era fundamentalmente policial y penal, situándose al margen de las responsabilidades empresariales y del cumplimiento entre otras, de la normativa de seguridad y salud en el trabajo.

Factores de riesgo

Las condiciones de trabajo psicosociales tienen una gran importancia en la materialización de la violencia de origen externo, (en especial tipo II) ya que, la deficiente organización del trabajo puede disminuir la calidad del servicio prestado y, por tanto, aumentar el riesgo de este tipo de violencia (INSST, 2022).

Algunas condiciones psicosociales precursoras serían (sobrecarga de trabajo, interrupciones, errores o incumplimientos, un elevado esfuerzo mental para dar el servicio, baja autonomía decisional que imposibilita tomar decisiones para resolver situaciones anómalas que se puedan dar en la prestación del servicio, baja autonomía temporal por la urgencia en las respuestas, lo que provoca la imposibilidad de hacer pausas o detener el servicio, bajo apoyo social o situaciones de violencia interna, deficiente planificación del trabajo, poca previsión de

momentos de mayor volumen de público, lo que puede derivar en demora en la asistencia, etc. (NTP 1215).

4. MEDIDAS PREVENTIVAS. PROTOCOLOS Y OTRAS HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS DE INTERVENCIÓN

4.1. Acoso psicológico en el trabajo (APT)

4.1.1. Medidas preventivas

Prevención primaria

Hace referencia a todas aquellas medidas cuyo objetivo es evitar la aparición de las conductas de APT. Son las acciones más efectivas, ya que actúan antes de la aparición del problema, sobre los desencadenantes o antecedentes. Actúa básicamente sobre las condiciones psicosociales y organizativas y algunas variables moderadoras.

a) Compromiso de la Dirección: con la erradicación de cualquier conducta inadecuada y por tanto con una tolerancia cero con conductas constitutivas de APT.

b) Gestión psicosocial: sería básicamente la evaluación y las medidas preventivas sobre las condiciones de trabajo psicosociales como sustrato que puede favorecer la aparición de estas conductas. Es una labor básica de las personas responsables de asumir la especialidad de psicosociología aplicada en las organizaciones. Todo aquello que permita equilibrar las demandas y los recursos para hacerles frente, constituyen acciones preventivas de APT.

c) Mejorar el apoyo social: establecer un ambiente de trabajo colaborativo y de respeto mutuo, en el que las personas estén dispuestas a prestar ayuda y a solicitarla, contribuye de manera muy importante a la prevención del acoso, además de servir de moderador de sus efectos.

d) Liderazgo adecuado: en aquellas organizaciones en las que existe un liderazgo participativo, en el que las jefaturas permiten y fomentan el desarrollo de las personas desde relaciones de exigencia y de apoyo y confianza a la vez, dificultan la proliferación de conductas inadecuadas. Para el APT un liderazgo inexistente es nefasto.

e) Sensibilización y formación: medidas de sensibilización y formación a toda la plantilla para saber reconocer este tipo de conductas y para excluirlas de los repertorios de resolución de conflictos o discrepancias. Es importante que toda la organización sea beligerante con cualquier intento de conducta hostil y humillante hacia otra persona.

Prevención secundaria

Entra en juego cuando ya aparecen situaciones de APT y su finalidad es intervenir precozmente y evitar la escalada del conflicto y la patología asociada a la cronificación de estas situaciones.

a) Capacitación de mandos y managers: para que establezcan un liderazgo adecuado en la gestión de situaciones de discrepancia y en adecuados canales de relación y comunicación. Liderazgos que fomenten la equidad, la transparencia y la justicia organizacional.

b) Formación en estrategias de afrontamiento: para dotar a las personas de habilidades y estrategias que ayuden a no permitir que continúen tales conductas y a afrontarlas con mayores garantías, lo antes posible en el tiempo y de manera exitosa. Además, contribuye a mejorar la respuesta emocional de las víctimas.

c) Vigilancia de la salud: para la detección precoz de los síntomas y la facilitación de ayudas.

d) Protocolos de prevención de APT: son herramientas que están a caballo entre la prevención primaria, ya que su implantación, difusión y formación son en sí mismas disuasorias y pedagógicas, y la prevención secundaria ya que su ámbito de actuación pleno tiene sentido cuando ya se ha puesto en marcha y, por tanto, ya han aparecido conductas inadecuadas o indicios de ellas.

Prevención terciaria

Es la última intervención en la cadena causal y actúa sobre las secuelas o complicaciones tras la aparición de los efectos y los daños. En este caso, las medidas se toman principalmente sobre el individuo y tiene una función reparadora y de rehabilitación que posibilite la reincorporación al trabajo en las mejores condiciones posibles.

a) Tratamiento médico y psicológico

b) Rehabilitación

c) Reparación del daño

d) Investigación de AT: en su caso debería investigarse y utilizar la información recogida con fines preventivos y de intervención para impedir que se vuelvan a repetir.

4.1.2. Protocolos y otras herramientas de intervención

a) Protocolos

Las administraciones públicas y las empresas privadas han procedido a desarrollar e implantar protocolos de prevención y actuación frente al APT. Como ejemplo de ello está la Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado (AGE) sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la AGE.

El objetivo fundamental es establecer un procedimiento de actuación ante situaciones que pudieran constituir acoso laboral, bien entendido que el primer objetivo a la hora de abordar la prevención de cualquier riesgo es intentar evitarlo, si ello es posible; y de no serlo, ha de evaluarse el riesgo existente y actuar sobre el origen del mismo, para procurar minimizarlo. Así se recoge en el punto 5.1 *Evaluación y prevención de situaciones de acoso laboral*, cuando afirma que "*Es generalmente admitido que una organización inadecuada del trabajo, si bien no tiene por qué generar necesariamente conductas de acoso, suele ser el «caldo de cultivo» que favorece la aparición de estas conductas. De ahí que la primera y fundamental vía para la prevención del acoso laboral sea un adecuado diseño de dicha organización, tal y como se recomienda para la prevención de los riesgos psicosociales, en general. Diseño que debe ser complementado con un adecuado sistema de evaluación y control de dichos riesgos psicosociales".* Igualmente se recoge la importancia de la sensibilización y formación de las plantillas.

b) Códigos de conducta

En algunas organizaciones se recurre a establecer un Código de conducta en el que se establecen con claridad aquellas situaciones no permitidas en la organización y el compromiso de todos con su defensa, así como las consecuencias de los incumplimientos.

c) Procedimientos de resolución de conflictos

Como se ha visto, la parte relacional de las empresas es determinante en el desarrollo del APT. Se puede disponer también de un procedimiento formal de resolución de conflictos, conocido por todas las personas y mandos, para contribuir a la resolución favorable de los mismos.

d) Formación y capacitación específicas

Igualmente, también puede ser importante formar a las personas en la resolución autónoma de conflictos, en habilidades de comunicación, etc.

En este sentido cabe destacar lo recogido en las NTP 891 y NTP 892 sobre resolución autónoma de conflictos, aplicable frente a cualquier tipo de violencia física o psicológica, con el propósito de resolver las situaciones de potencial violencia en el seno de la empresa y evitar la judicialización de los procesos.

e) Diario de incidentes

Herramienta de uso individual que puede constituir una ayuda a la hora de determinar si se está sufriendo o no conductas que puedan ser constitutivas de APT. Consiste en una sistemática de recogida de información exhaustiva acerca de qué conductas se sufren, por parte de quién, en presencia de quién, duración, frecuencia, etc. Se encuentra disponible en la web del INSST.

f) Convenios Colectivos

En el ámbito de la negociación colectiva también se pueden incluir cláusulas y medidas de prevención del APT.

4.2. Acoso sexual y por razón de sexo

4.2.1. Medidas preventivas

En concreto, la LO 3/2007, obliga a las empresas a:

a) Promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y por razón de sexo.

b) Arbitrar procedimientos específicos para su prevención.

c) Medidas para su correcta aplicación: por ejemplo, con medidas negociadas con los representantes de los trabajadores, con formación específica, con campañas informativas y de difusión, etc.

d) Articular procedimientos eficaces de denuncia que garanticen la intimidad e indemnidad.

e) Establecer medidas eficaces de resolución y restitución/reparación para las víctimas.

Por su parte, el Real Decreto 901/2020, en su Art. 2. 1., indica que: "Todas las empresas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar, previa negociación, medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, así como promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.

En este mismo sentido se muestra la recientemente aprobada Ley Orgánica 10/2022, de garantía integral de la libertad sexual, en su Art. 12. 1. Las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten la comisión de delitos y otras conductas contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo, incidiendo especialmente en el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, en los términos previstos en el artículo 48 de la LO 3/2007, incluidos los cometidos en el ámbito digital. Asimismo, deberán arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido víctimas de estas conductas, incluyendo específicamente las sufridas en el ámbito digital. 2. Las empresas podrán establecer medidas que deberán negociarse con los representantes de las personas trabajadoras, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas, protocolos de actuación o acciones de formación. Esta Ley incluye un ámbito de aplicación extensivo al total de la empresa cualquiera que sea la forma

de contratación laboral, incluidas las personas con contratos fijos discontinuos, con contratos de duración determinada y con contratos en prácticas, así como las becarias y el voluntariado o las personas que presten sus servicios a través de contratos de puesta a disposición. Igualmente indica la obligatoriedad de promover la sensibilización y formación para la protección integral contra las violencias sexuales a todo el personal a su servicio e indica que las empresas deberán incluir en la valoración de riesgos de los diferentes puestos de trabajo ocupados por trabajadoras, la violencia sexual entre los riesgos laborales concurrentes, debiendo formar e informar de ello a sus trabajadoras.

En general, considerando todo lo expuesto, algunas de las acciones a llevar a cabo pasarían por:

- Difundir una posición de tolerancia cero ante el acoso
- Realizar una adecuada gestión psicosocial para promover condiciones de trabajo que no sean precursoras de tales conductas.
- Desarrollar una declaración de principios en contra de cualquier conducta constitutiva de acoso sexual o acoso por razón de sexo
- Elaborar códigos de conductas y buenas prácticas
- Implantar adecuadamente protocolos de prevención
- Facilitar formación a toda la plantilla
- Realizar acciones de sensibilización y jornadas de divulgación
- Involucrar a la representación de los trabajadores
- Planes de Igualdad. Real Decreto-ley 6/2019 y Real Decreto 901/2020.
- Incorporación de información en el Manual de Acogida para nuevas incorporaciones
- Habilitar información en la intranet
- Promover campañas de sensibilización
- Cultura organizativa de rechazo y compromiso de erradicar tales conductas

En la NTP 507 sobre Acoso sexual en el trabajo, se recogen las medidas propuestas por el Código de Prácticas de la Comisión Europea, que están básicamente en línea con lo indicado anteriormente.

4.2.2. Protocolos y otras herramientas específicas de intervención

a) Los protocolos de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo

Entre éstos últimos, cabe destacar el Modelo contenido en el Real Decreto 247/2024, de 8 de marzo, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos.

Los objetivos de este protocolo son:

1. Fomentar la cultura preventiva del acoso sexual y/o por razón de sexo.
2. Manifestar la tolerancia cero de la AGE frente al acoso sexual y por razón de sexo.
3. Facilitar la identificación de las conductas constitutivas de acoso sexual y por razón de sexo.
4. Implantar un mecanismo sencillo, rápido, accesible y confidencial que permita a las víctimas realizar una notificación de la situación que está sufriendo.
5. Informar, formar y sensibilizar a las empleadas y empleados públicos, dando pautas para identificar dichas situaciones, prevenirlas y evitar que se produzcan.
6. Esclarecer internamente, de manera ágil, rápida y confidencial los posibles casos.
7. Garantizar la seguridad, integridad y dignidad de las personas implicadas.
8. Seguimiento de las actuaciones derivadas de la activación del protocolo.

b) Los Planes de Igualdad

Regulados en la LO 3/2007 de 22 de marzo y modificados por el Real Decreto-Ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación y el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro. Obligatorios para empresas de 50 o más trabajadores/as y voluntarios para el resto. En cuanto al contenido de estos planes, el Real Decreto 901/2020 indica que deberán incluir acciones frente al acoso sexual y por razón de sexo (Art. 7. i), de ahí que pueda ser habitual incluir los protocolos de actuación en los Planes de igualdad (Art. 12)

c) Los Códigos de conducta

Basados en el Código de conducta de la Comisión Europea 1991, que persigue proteger la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. Incluye responsabilidades del empresario y de las personas trabajadoras y recomendaciones a la representación sindical.

d) Los Convenios Colectivos

En el ámbito de la negociación colectiva también se pueden incluir cláusulas de prevención del acoso sexual y por razón de sexo.

4.3. Violencia ocupacional externa (VOE)

4.3.1. Medidas preventivas

Las medidas preventivas concretas que pueden adoptarse varían en función del tipo de establecimiento, tipo de producto o servicio ofertado, etc. y del tipo de violencia que más probabilidad tiene de sufrir en el lugar de trabajo. Además, dependerá de las características de la organización y de la población trabajadora.

Como criterio general, se debe tener en cuenta:

- **Medidas relativas al acceso y entorno**

Crear medidas que dificulten el ejercicio de la violencia creando zonas que desanimen a ejercer acciones violentas y agresivas. Para ello es conveniente que los lugares donde puede ejercerse una violencia de tipo I, o violencia externa, tengan algunas características particulares:

- Evitar accesos por zonas aisladas y apartadas
- Facilitar una adecuada iluminación
- Disponer de medidas de seguridad activa y pasiva acordes con la actividad de la empresa
- Implantar controles de seguridad o zonas de seguridad que dificulten el acceso
- Controlar la acumulación del dinero efectivo con recogidas periódicas
- Monitorizar zonas de acceso
- Disponibilidad monetaria limitada de los trabajadores de riesgo
- Dar visibilidad a las medidas de seguridad

- **Medidas relativas a la empresa y la actividad**

- Disponer de buena visibilidad e iluminación en todas las zonas de trabajo
- Ubicar los puestos más sensibles fuera del alcance de los clientes
- Colocar los artículos de valor fuera del alcance de los clientes

- Colocar mostradores anchos o elevar la altura de los mostradores
- Asegurar que los trabajadores tienen acceso rápido a zonas seguras
- Monitorizar zonas de mayor riesgo
- Disponer de espacios adecuados de espera
- Cuidar las condiciones ambientales (ruido, iluminación, temperatura, etc.)
- Disponer de mobiliario confortable y adecuado para clientes, usuarios, etc.

  - **Medidas relativas a la organización del trabajo**

- Evitar la sobrecarga cuantitativa del trabajo
- Evitar los momentos de ritmo de trabajo excesivo
- Adecuar las plantillas al trabajo real
- Estilos de mando alejados del autoritarismo o de la dejación de funciones
- Establecimiento de flujo de responsabilidades y obligaciones coherentes y conocidos
- Evitar órdenes conflictivas o contradictorias que puedan generar conflicto de rol
- Gestión de procedimientos de trabajo y de flujos de actividad razonables
- Procedimientos de atención al cliente y usuario establecidos y bien implantados
- Adecuados procedimientos de comunicación hacia los clientes o usuarios
- Comunicación interna adecuada, efectiva y respetuosa
- Sistemas de registro y análisis de situaciones potenciales o efectivas de conflicto o violencia
- Realización de simulacros
- Facilitar información clara y coherente a usuarios, pacientes, clientes y ciudadanos en general en cuanto a horarios, derechos, obligaciones y consecuencias de actos constitutivos de violencia
- Establecer sistemas de protección de la identidad de los trabajadores

  - **Medidas relativas a los recursos personales**

- Información adecuada y apropiada sobre los procedimientos de trabajo
- Formación específica sobre violencia en el trabajo
- Capacitación sobre atención al público
- Formación en habilidades de comunicación
- Dotación de alarmas personales.
- Programas de manejo de estrés

4.3.2. Protocolos y otras herramientas específicas de intervención

a) Protocolos o procedimientos de gestión y prevención de la violencia laboral

Como ejemplo, está la Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros, de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente a la violencia en el

trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.

b) Declaración de principios, Códigos éticos o Códigos de conducta

Por escrito en ellos deberá reflejarse una especie de estatutos internos en los que la organización manifiesta su compromiso con la erradicación de la violencia, con unos objetivos claros y las medidas para llevarlos a cabo. Es fundamental su implantación y difusión adecuadas para que sean conocido por todos. Es deseable también que estos Códigos contenga pautas y directrices de conducta y comportamiento también para los usuarios y clientes, de manera visible.

c) Procedimientos de resolución de conflictos

La NPT 892 que plantea un Procedimiento Preventivo Integral de la violencia laboral, recoge 5 momentos básicos de intervención:

- Momento 1, de negociación y acuerdo.
- Momento 2, de prevención proactiva.
- Momento 3, de detección temprana de situaciones de riesgo de violencia.
- Momento 4, de gestión y resolución interna del conflicto.
- Momento 5, de respuestas de solución.

d) Los Convenios Colectivos

En el ámbito de la negociación colectiva también se pueden incluir cláusulas de prevención de la VOE.

5. OTROS TIPOS DE ACOSO: ACOSO DISCRIMINATORIO POR RAZÓN DE SEXO, DE EDAD, POR CAPACIDADES FUNCIONALES DIFERENTES, MATERNIDAD O PATERNIDAD

Acoso discriminatorio: "toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo" (Art. 28.1.d) Ley 62/2003).

Acoso discriminatorio por razón de sexo: "cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo" (Art. 7.2 LO 3/2007).

Acoso discriminatorio por razón de edad: protegido por la Constitución Española (Art. 40), por el Estatuto de los Trabajadores (ET) (Art. 4.2.c), por el Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) (Art. 14) y por la Ley 62/2003 (Art. 28.1.d). Los datos demuestran que es el tipo de discriminación más habitual en las empresas según sendos Eurobarómetros sobre discriminación (UE, 2012 y 2015). El edadismo es una lacra que lastra la sostenibilidad del empleo y supone una pérdida de talento injustificada. Estas conductas discriminatorias se pueden producir en el acceso al trabajo, durante la relación laboral y a la hora de finalizar la vida laboral. Generalmente están basadas en prejuicios y estereotipos. Afectan en mayor medida a las personas de más edad (>55 años), pero también se dan conductas discriminatorias frente a los jóvenes y a cualquier edad.

Acoso por razón de discapacidad (capacidades funcionales diferentes): "toda conducta no deseada relacionada con la discapacidad de una persona, que tenga como objetivo o

consecuencia atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo" (Art. 2.k) Real Decreto Legislativo 1/2013 Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social). Igualmente, en su Art. 42.1 establece que «las empresas públicas y privadas que empleen a un número de 50 o más trabajadores vendrán obligadas a que de entre ellos, al menos el 2% sean trabajadores con discapacidad.

En la consideración de la discapacidad se ha abandonado el criterio médico-asistencial para pasar a la perspectiva de los derechos humanos. Las personas con discapacidad son "aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás." (Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2006). Se realiza una apuesta por los ajustes razonables y por el diseño universal.

El trabajo es una actividad determinante no solo para lograr la integración y la realización personal, sino como medio económico para poder acceder a tener una vida independiente y digna.

Acoso por maternidad o paternidad: toda conducta que tenga el propósito o el efecto de discriminar a las personas en base a su condición de padre o madre presente (lactancia, cuidado de hijos) o futura (embarazo). Se incluye en acoso discriminatorio por razón de sexo según la LO 3/2007.

Cuadro resumen de "otras discriminaciones" y algunos ejemplos de conductas.

Acoso por razón de sexo	Contra las mujeres con ocasión de su embarazo, maternidad o lactancia, o por la práctica de los permisos y reducciones de jornada con motivo de la conciliación con la vida familiar
Acoso por razón de religión o convicciones	Hacia a un representante sindical o político en la empresa o hacia personas por razón de sus creencias o costumbres religiosas
Acoso por razón de edad	Presionar a los trabajadores para que se incorporaren a los planes de prejubilación en empresas
Acoso por razón de origen racial o étnico	Descalificaciones xenófobas y comentarios que ridiculicen a colectivos inmigrantes con la pasividad del empleador
Acoso por razón de discapacidad	Falta de remoción injustificada de barreras o impedimentos graves para el acceso al lugar de trabajo o el desarrollo de las tareas.
Acoso por razón de orientación sexual	Conductas vejatorias o humillantes dirigidas en el entorno laboral hacia personas del colectivo LGTBI

En definitiva, en la prevención del acoso y la violencia en las empresas se conjugan diversas reglamentaciones que son plenamente coherentes con las obligaciones propias de la gestión preventiva psicosocial y que, por tanto, refuerzan su actuación. En este sentido, la protección frente al acoso (psicológico, sexual y discriminatorio en cualquiera de sus modalidades) se fundamenta en el deber de las empresas de garantizar los derechos fundamentales de los trabajadores relativos a la integridad física, la integridad moral y consideración debida a la dignidad, la igualdad, la intimidad y la no discriminación y, por otra parte, en el deber de protección del empresario en base al cual "deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo" (Art. 14.2 LPRL). Este deber general de protección se materializa en la necesidad de hacer una gestión preventiva eficaz de los factores psicosociales de riesgo (identificación, evaluación y adopción de medidas preventivas) que pueden ser precursores de acoso y violencia en el trabajo, así como arbitrar

instrumentos y herramientas para la intervención precoz y efectiva ante la sospecha de tales conductas.

Comité de Seguridad y Salud

Es deseable que se realice un seguimiento de la gestión y la prevención de los eventos de acoso (en cualquiera de sus manifestaciones) y de violencia en los órganos de representación de los trabajadores. Igualmente servirá para analizar los potenciales episodios ocurridos y para proponer acciones de mejora y de seguimiento. El acoso y la violencia constituyen riesgos psicosociales de primera magnitud y su prevención atañe a toda la empresa y su gestión ha de ser participada. También puede ocurrir que los protocolos de gestión y prevención de estas conductas indeseadas especifiquen otros órganos de seguimiento en forma de Comités específicos, por ejemplo.

6. CONVENIO NÚMERO 190 Y LA RECOMENDACIÓN 206 DE LA OIT SOBRE LA ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO

6.1. (C190) Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190)

El 16 de junio de 2022 se publica en el BOE el *Instrumento de adhesión al Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, hecho en Ginebra el 21 de junio de 2019*, que consiste en un Manifiesto del consentimiento de España para obligarse por este Convenio. Adhesión al Convenio 190 OIT

Entró en vigor en mayo de 2023. A efectos prácticos, la ratificación del Convenio sobre la violencia y el acoso supondrá, por un lado, la ampliación de la definición legal de acoso sexual en el trabajo, extendiendo su posible consideración a fuera del centro de trabajo, o a situaciones a través de mensajes, correos electrónicos o redes sociales. Del mismo modo, la nueva norma extenderá la posibilidad de que se dé acoso sea cual sea la relación laboral que mantenga la víctima con la empresa.

Esta adhesión de España supondrá también la necesidad de adaptar la normativa frente a las recomendaciones para enfrentar la violencia y el acoso en el trabajo. En el Convenio la OIT reconoce a toda persona el derecho a "un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género"; reconociendo que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo pueden constituir una "violación o un abuso de los derechos humanos, y que la violencia y el acoso son una amenaza para la igualdad de oportunidades, y son inaceptables e incompatibles con el trabajo decente". Por otro lado, se recuerda a los Estados Miembros que tienen la responsabilidad de promover un "entorno general de tolerancia cero".

En paralelo, a efectos del Convenio, la "violencia y el acoso" se definen como comportamientos, acciones o amenazas "que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico" y 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".

En su ámbito de aplicación se encontraría la protección tanto de personas trabajadoras, con independencia de su situación contractual, como otras personas en el mundo del trabajo, con inclusión de los trabajadores asalariados según se definen en la legislación y la práctica nacionales, así como a las personas en formación, incluidos los pasantes y los aprendices, los trabajadores despedidos, los voluntarios, las personas en busca de empleo y los postulantes a

un empleo, y los individuos que ejercen la autoridad, las funciones o las responsabilidades de un empleador.

Del mismo modo la norma extiende su ámbito a todos los sectores, públicos o privados, "de la economía tanto formal como informal, en zonas urbanas o rurales", sobre acciones que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o, como resultado del mismo, a saber:

a) el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo;

b) los lugares donde se paga al trabajador, donde éste toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios;

c) los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo;

d) el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación;

e) el alojamiento proporcionado por el empleador, y

f) los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

Artículo 8

Todo Miembro deberá adoptar medidas apropiadas para prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, en particular:

a) reconocer la importante función de las autoridades públicas en el caso de los trabajadores de la economía informal;

b) identificar, en consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores concernidas y por otros medios, los sectores u ocupaciones y las modalidades de trabajo en los que los trabajadores y otras personas concernidas están más expuestas a la violencia y el acoso, y

c) adoptar medidas para proteger de manera eficaz a dichas personas.

Artículo 9

Todo Miembro deberá adoptar una legislación que exija a los empleadores tomar medidas apropiadas y acordes con su grado de control para prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluidos la violencia y el acoso por razón de género, en particular, en la medida en que sea razonable y factible:

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;

b) tener en cuenta la violencia y el acoso, así como los riesgos psicosociales asociados, en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo;

c) identificar los peligros y evaluar los riesgos de violencia y acoso, con participación de los trabajadores y sus representantes, y adoptar medidas para prevenir y controlar dichos peligros y riesgos, y

d) proporcionar a los trabajadores y otras personas concernidas, en forma accesible, según proceda, información y capacitación acerca de los peligros y riesgos de violencia y acoso identificados, y sobre las medidas de prevención y protección correspondientes, inclusive sobre los derechos y responsabilidades de los trabajadores y otras personas concernidas en relación con la aplicación de la política mencionada en el apartado a) del presente artículo.

6.2. R206 - Recomendación sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 206)

La Recomendación, que no es jurídicamente vinculante, proporciona directrices sobre el modo de aplicar el Convenio, correspondiendo su aplicación por medio de la legislación nacional, así como a través de convenios colectivos o de otras medidas acordes con la práctica nacional, incluidas aquellas que amplían o adaptan medidas de seguridad y salud en el trabajo existentes para que abarquen la violencia y el acoso y aquellas que elaboran medidas específicas cuando sea necesario.

Los Miembros deberían especificar en la legislación, según proceda, que los trabajadores y sus representantes deberían participar en la elaboración, la aplicación y el seguimiento de la política del lugar de trabajo mencionada en el artículo 9, a), del Convenio, y dicha política debería:

a) afirmar que la violencia y el acoso no serán tolerados;

b) establecer programas de prevención de la violencia y el acoso, si procede, con objetivos medibles;

c) definir los derechos y las obligaciones de los trabajadores y del empleador;

d) contener información sobre los procedimientos de presentación de quejas e investigación;

e) prever 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;

f) definir el derecho de las personas a la privacidad y la confidencialidad, como se establece en el artículo 10, c), del Convenio, manteniendo un equilibrio con el derecho de los trabajadores a estar informados de todos los riesgos, y

g) incluir medidas de protección de los denunciantes, las víctimas, los testigos y los informantes frente a la victimización y las represalias.

En la evaluación de riesgos en el lugar de trabajo que se menciona en el artículo 9, c), del Convenio se deberían tener en cuenta los factores que aumentan las probabilidades de violencia y acoso, incluyendo los peligros y riesgos psicosociales. Debería prestarse especial atención a los peligros y riesgos que:

a) se deriven de las condiciones y modalidades de trabajo, la organización del trabajo y de la gestión de los recursos humanos, según proceda;

b) impliquen a terceros como clientes, proveedores de servicios, usuarios, pacientes y el público, y

c) se deriven de la discriminación, el abuso de las relaciones de poder y las normas de género, culturales y sociales que fomentan la violencia y el acoso.

Los Miembros deberían adoptar medidas apropiadas para los sectores o las ocupaciones y las modalidades de trabajo más expuestos a la violencia y el acoso, tales como el trabajo nocturno, el trabajo que se realiza de forma aislada, el trabajo en el sector de la salud, la hostelería, los servicios sociales, los servicios de emergencia, el trabajo doméstico, el transporte, la educación y el ocio.

Los Miembros deberían adoptar medidas legislativas o de otra índole para proteger a los trabajadores migrantes, y particularmente a las trabajadoras migrantes, contra la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, con independencia de su estatus migratorio, en los países de origen, tránsito o destino, según proceda.

Al facilitar la transición de la economía informal a la economía formal, los Miembros deberían proporcionar recursos y asistencia a los trabajadores y empleadores de la economía informal, y a sus asociaciones, para prevenir y abordar la violencia y el acoso en ésta.

Los Miembros deberían velar porque las medidas de prevención de la violencia y el acoso no resulten en la restricción ni la exclusión de la participación de las mujeres o de los grupos mencionados en el artículo 6 del Convenio en determinados empleos, sectores u ocupaciones.

La referencia a los grupos vulnerables y a los grupos en situación de vulnerabilidad en el artículo 6 del Convenio debería interpretarse de conformidad con las normas internacionales del trabajo y los instrumentos internacionales sobre derechos humanos aplicables.