



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

VIOLENCIA Y ACOSO

EN EL SERVICIO DEL HOGAR FAMILIAR



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

insst

Instituto Nacional de
Seguridad y Salud en el Trabajo

Título: Protocolo de actuación. Violencia y acoso en el servicio del hogar familiar.

Autor: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.

Edita: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A, M.P.
C/ Torrelaguna, 73 - 28027 Madrid
Tel. 91 363 41 00, Fax 91 363 43 27
www.insst.es

Maquetación: EDITORIAL MIC
C/ Artesiano, S/N Polígono Ind. Trobajo del Camino, 24010 León
Tel. 91 576 62 14
mic@editorialmic.com

Edición: Madrid, febrero 2026

NIPO (en línea): 118-26-001-7

Hipervínculos: El INSST no es responsable ni garantiza la exactitud de la información en los sitios web que no son de su propiedad. Asimismo, la inclusión de un hipervínculo no implica aprobación por parte del INSST del sitio web, del propietario del mismo o de cualquier contenido específico al que aquel redirija.

Agradecimientos: Este documento se ha realizado en colaboración con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y el Instituto de las Mujeres, a quienes el INSST agradece profundamente su valiosa dedicación.

Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado:
<http://cpage.mpr.gob.es>

Catálogo de publicaciones del INSST:
<http://www.insst.es/catalogo-de-publicaciones>

PRESENTACIÓN

Desde la aprobación del Real Decreto 893/2024¹, de 10 de septiembre, por el que se regula la protección de la seguridad y la salud en el ámbito del servicio del hogar familiar, las personas trabajadoras que prestan estos servicios, mayoritariamente mujeres, tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. Así, las personas empleadoras tienen el deber de protegerlas frente a los riesgos laborales, incluidos la violencia y el acoso.

El presente documento se desarrolla en cumplimiento de lo establecido en la disposición adicional segunda del citado real decreto con respecto a la protección frente a situaciones de violencia y acoso en el servicio del hogar familiar.

Este protocolo se dirige a las **personas empleadoras y trabajadoras** del servicio del hogar familiar, con el objetivo de facilitar sus actuaciones para prevenir situaciones de violencia y acoso. Para ampliar información, se puede consultar la **“Guía para la aplicación del protocolo de actuación frente a situaciones de violencia y acoso en el servicio del hogar familiar”**, que aclara y profundiza la base jurídico-técnica y aporta ejemplos.

Este protocolo tendrá un periodo de vigencia de dos años, al término del cual será revisado y actualizado conforme a las necesidades detectadas y a las disposiciones normativas aplicables. La actualización periódica garantizará que el documento se mantenga útil, efectivo y alineado con las mejores prácticas.

¹ El Real Decreto 893/2024, de 10 de septiembre, por el que se regula la protección de la seguridad y la salud en el ámbito del servicio del hogar familiar, desarrolla la disposición adicional decimoctava de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, para configurar el régimen preventivo de la relación laboral de carácter especial del servicio del hogar familiar.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

VIOLENCIA Y ACOSO

EN EL SERVICIO DEL HOGAR FAMILIAR

01	Violencia y acoso en el servicio del hogar familiar	5
02	Medidas para prevenir situaciones de violencia y acoso	11
03	Cómo actuar frente a situaciones de violencia y acoso	13
04	Recursos de apoyo en casos de violencia y acoso	18
05	Anexo 1. Modelo de compromiso con la tolerancia cero hacia la violencia y el acoso	20
06	Anexo 2. Formulario de denuncia interna	21
07	Anexo 3. Formulario de denuncia ITSS	22

01 VIOLENCIA Y ACOSO EN EL SERVICIO DEL HOGAR FAMILIAR

A continuación, se describen brevemente algunas cuestiones básicas sobre la violencia y el acoso en el servicio del hogar familiar. Para ampliar información, se puede consultar la *“Guía para la aplicación del protocolo de actuación frente a situaciones de violencia y acoso en el servicio del hogar familiar”*.



¿Qué personas trabajadoras están protegidas por este protocolo?

El derecho a no sufrir violencia y acoso en el trabajo se aplica a todas las personas que prestan servicios en el ámbito del hogar familiar². Se aplica a cualquier situación laboral en el servicio del hogar, sin importar la duración o el tipo de contrato, si el trabajo se realiza como personal interno o externo, ni el lugar donde se presten los servicios.

¿Quién debe garantizar los derechos de las personas trabajadoras del servicio del hogar familiar?

Todas las personas que tengan empleada a otra persona en el ámbito del hogar familiar deben garantizar su protección frente a cualquier situación de violencia y acoso en el trabajo.

¿Cuáles son los derechos frente a la violencia y el acoso laboral?

Todas las personas trabajadoras tienen derecho al respeto de su intimidad, a ser tratadas de forma digna y a no ser discriminadas³.

Estos derechos comprenden la protección frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo, así como cualquier tipo de violencia por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual o características sexuales.

²En el marco de la relación laboral de carácter especial regulada por el Real Decreto 1620/2011.

³Estos derechos se contemplan en el artículo 4.2 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Además, hay numerosas leyes que protegen a las personas frente a los diferentes tipos de discriminación, como la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; la Ley 15/2022, de 12 de julio, que garantiza la igualdad de trato y prohíbe cualquier forma de discriminación, o la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y los derechos de las personas LGTBI.

¿Quién puede considerarse persona agresora en el marco del servicio del hogar familiar?

Cualquier persona puede ser considerada agresora si comete conductas de violencia y acoso en el marco del servicio del hogar familiar. En este protocolo se distingue entre las posibles personas agresoras:

- Personas empleadoras.
- Familiares o personas del entorno cercano de la persona empleadora.
- Otras personas que se relacionan con la persona trabajadora por su trabajo, tanto dentro como fuera del domicilio, como el personal de conserjería, reparto o profesionales que van al domicilio, etc.

¿A qué lugares se extiende la protección frente a la violencia y el acoso?

El derecho a la protección debe garantizarse en cualquier lugar al que la persona trabajadora tenga que acudir durante o por motivo del trabajo. Esto incluye:

- El domicilio o cualquier otro lugar al que tenga que acceder por su trabajo, como lugares públicos, áreas de uso común y recreación, comercios, servicios públicos, lugares de ocio y entretenimiento, etc.
- El espacio privado de las personas trabajadoras en régimen interno.
- Los desplazamientos desde el domicilio de la persona trabajadora hasta el domicilio u otros lugares en los que desarrolle su actividad laboral y viceversa.

El derecho de protección se extiende a todas las comunicaciones interpersonales relacionadas con el trabajo, tanto presenciales como por medios digitales, como aplicaciones de mensajería, redes sociales, correos electrónicos, etc., dado que los medios digitales son una vía de ejercer violencia y acoso, lo que se conoce como ciberviolencia o ciberacoso, que incluye el ciberacoso sexual.

¿Quién puede denunciar una situación de violencia y acoso en el servicio del hogar familiar?

Las situaciones de violencia y acoso pueden ser denunciadas por cualquier persona que preste servicios en el hogar familiar y esté siendo víctima de violencia o acoso.

Las personas que hayan sido testigo o conozcan una situación de violencia o acoso pueden ayudar y acompañar a la víctima en el proceso de denuncia.

¿Qué son la violencia y el acoso laboral en el trabajo?

Según el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT):

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

Esto significa que, de forma general, la **violencia y el acoso en el trabajo** hacen referencia a un conjunto de comportamientos y amenazas intolerables que causan o pueden causar un daño físico, psicológico, sexual o económico.

De forma más específica, la **violencia** puede manifestarse en un solo acto. Lo habitual en el **acoso** es que sea reiterado, aunque es posible reconocer como acoso también un acto aislado cuando este sea de especial gravedad.

Algunos ejemplos de conductas de distintos tipos de violencia y acoso laboral son:

- Impedir acceder a ciertos espacios de la vivienda requeridos y acordados para las necesidades básicas (baño, ducha...).
- Amenazar con el despido, retener o retrasar el pago por los servicios prestados, así como descontar dinero como forma de castigo o represalia.
- Enviar mensajes amenazantes o intimidatorios.
- Gritar o utilizar un tono agresivo para proporcionar instrucciones.
- Hacer bromas hirientes o ridiculizar.
- Agredir físicamente.
- Lanzar objetos con desprecio para que los recoja.
- Negar agua o comida, siempre que esta última esté incluida en el acuerdo de salario.
- Realizar insinuaciones o acusaciones no justificadas de robo.
- En el caso de trabajar en régimen interno, acceder a su espacio privado o tocar sus cosas personales sin consentimiento.
- La retención del pasaporte⁴.



⁴ La retención del pasaporte de una persona empleada del hogar por parte de la persona empleadora es una práctica ilegal que puede constituir un delito de coacciones o, en casos extremos, trata de seres humanos o trabajos forzados, según se desprende de la normativa española. La retirada del pasaporte solo puede ser ordenada por una autoridad judicial, no por particulares.

¿Qué es la violencia y el acoso sexual en el trabajo?

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS):

La **violencia sexual** es cualquier acto dirigido contra la sexualidad de una persona y comprende situaciones como tocamientos, roces, agresiones, acoso sexual, exhibicionismo o violaciones.

El **acoso sexual** hace referencia a cualquier comportamiento verbal, no 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 ofensivo⁵.

Para que un comportamiento sea considerado como **violencia o acoso sexual**, debe tener una connotación sexual y puede ocurrir **de forma puntual**, sin necesidad de que se manifieste de manera reiterada. Tanto el acoso como la discriminación son conductas ilegales y, en determinadas situaciones, pueden ser constitutivas de delito.

Algunos ejemplos de violencia sexual y acoso sexual son:

- Hacer comentarios sexuales.
- Preguntar sobre la vida sexual.
- Exhibirse ante la persona trabajadora o mostrarle fotos sexualmente sugestivas o pornográficas.
- Hacer gestos o miradas obscenas e insinuantes.
- Observar clandestinamente mientras la persona se cambia o se ducha.
- Solicitar tocamientos o caricias con una connotación íntima o sexual no deseada por su parte.
- Solicitar relaciones sexuales o ofrecer matrimonio a cambio de algún beneficio o con amenazas en caso de que se niegue.
- Mantener acercamiento o contacto físico (tocamientos, pellizcos, roces, besos, abrazos...) sin consentimiento.
- Cualquier otro comportamiento no deseado de naturaleza sexual.

¿Qué es el acoso por razón de sexo?

El acoso por razón de sexo es 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 ofensivo⁶.

Para que tenga la consideración de acoso por razón de sexo, el comportamiento debe dar lugar a la creación de un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo, por lo que debe producirse de forma reiterada o de forma puntual cuando el comportamiento sea de especial gravedad.

⁵ Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, define en el artículo 7.1 el acoso sexual.

⁶ La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, define en el artículo 7.2 el acoso por razón de sexo.

Algunos ejemplos de acoso por razón de sexo son:

- Menospreciar sus habilidades como, por ejemplo, con comentarios como "quita, ya lo hago yo, que las mujeres no tenéis ni idea", "es que las mujeres solo piensan en moda y maquillaje" o "los hombres no saben barrer".
- Hacer burlas, bromas, críticas sexistas o comentarios ofensivos como, por ejemplo, los relacionados con la menstruación o la menopausia.
- Hacer comentarios ofensivos del tipo "mujer tenías que ser" o "así nunca vas a conseguir marido".
- Llamar a la mujer con diminutivos o expresiones infantiles, en lugar de dirigirse a ella como a una persona adulta, para mostrar un error o equivocación.

¿Qué es el acoso por razón de origen racial, étnico o nacionalidad?

El acoso por razón de origen racial, étnico o nacionalidad hace referencia a cualquier comportamiento realizado en función de los rasgos étnicos, el país de origen, el acento, las costumbres culturales o la apariencia física asociada a determinados orígenes o contextos migratorios de una persona, que atente a su dignidad, la intimide, degrade u ofenda por estas razones⁷.

Para que tenga la consideración de acoso, el comportamiento debe dar lugar a la creación de un entorno intimidatorio, ofensivo y degradante, por lo que debe producirse de forma reiterada o de forma puntual cuando el comportamiento sea de especial gravedad.

Algunos ejemplos de acoso por razón de origen racial, étnico o nacionalidad son:

- Hacer comentarios similares a "vuélvete a tu país, aquí no encajas" o "no confío en gente de tu raza".
- Imponer horarios más largos, menor salario o peores condiciones de descanso en comparación con otras personas trabajadoras no racializadas o de nacionalidad española.
- Hacer burlas o críticas sobre costumbres, vestimenta, rasgos físicos, idioma o acento.
- Impedir hablar en el idioma natal con otras personas.
- Difundir rumores sobre la persona trabajadora relacionados con su origen o apariencia.

¿Qué es el acoso por identidad, orientación sexual, expresión de género o características sexuales?⁸

Identidad sexual

El acoso por razón de identidad sexual es cualquier comportamiento que atente contra la dignidad, intimide, degrade u ofenda a una persona que no se identifica con el sexo de nacimiento.

⁷De conformidad con el artículo 6 de la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.

⁸De conformidad con el artículo 3 de la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI, y con la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.

Orientación sexual

El acoso por razón de orientación sexual es cualquier comportamiento que atente contra la dignidad, intimide, degrade u ofenda a una persona por la atracción física, sexual o afectiva que siente hacia otras personas, ya sea homosexual, heterosexual, bisexual u otra.

Expresión de género

El acoso por razón de expresión de género es cualquier comportamiento que atente contra la dignidad, intimide, degrade u ofenda a una persona por cómo expresa su género a través de la vestimenta, comportamiento, peinado o voz, entre otros.

Características sexuales

El acoso por características sexuales es cualquier comportamiento degradante u ofensivo hacia una persona por sus características sexuales cuando no se ajustan a las expectativas sociales tradicionales asociadas a su sexo.

Para que tenga la consideración de estos tipos de acoso, el comportamiento debe dar lugar a la creación de un entorno intimidatorio, ofensivo y degradante, por lo que debe producirse de forma reiterada o de forma puntual cuando el comportamiento sea de especial gravedad.

Algunos ejemplos de acoso por razón de identidad sexual, orientación sexual, expresión de género o características sexuales son:

- Hacer comentarios similares a "eso de ser trans es solo una fase, te lo vas a quitar cuando mades".
- Descalificaciones ante familiares u otras personas por expresar la identidad sexual, la orientación sexual o el género.
- Hacer comentarios como: "si quieres seguir aquí, te vistes como corresponde a tu sexo".
- Realizar preguntas incómodas como: "pero ¿tú qué eres realmente hombre o mujer?".



02 MEDIDAS PARA PREVENIR SITUACIONES DE VIOLENCIA Y ACOSO

Identificación, evaluación y adopción de medidas para prevenir situaciones de riesgo.

La persona empleadora tiene la obligación de incluir la violencia y el acoso en la evaluación de riesgos laborales y en la aplicación de medidas preventivas.

Concretamente, se identificarán y adoptarán medidas para:

- Evitar que el aislamiento acentúe el riesgo de sufrir violencia y acoso.
- Asignar únicamente tareas que correspondan con las funciones propias del puesto de trabajo previamente pactadas.
- Promover un ambiente de trabajo basado en la confianza y el respeto.
- Garantizar la integridad física y moral de las personas que trabajan en el hogar.
- Evitar la obtención de imágenes o grabaciones sin su consentimiento expreso.
- No discriminar a las personas trabajadoras del hogar familiar por su origen, ideología, sexo, orientación sexual o creencias religiosas.

También es importante que la persona empleadora manifieste por escrito su **compromiso con la tolerancia cero frente a la violencia y el acoso**, para ello se puede usar el **modelo que se incluye en el Anexo I**. Este documento será firmado por la persona empleadora y le entregará una copia a la persona trabajadora. Este compromiso será revisado y firmado siempre que se incorpore una persona trabajadora nueva. Además, la persona trabajadora debe tener una copia del presente protocolo.

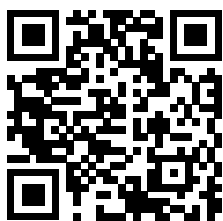


Información, formación y participación.

Las personas empleadoras del servicio del hogar familiar deben garantizar a las personas trabajadoras sus derechos de **información y formación** para que sepan identificar y actuar ante situaciones de violencia y acoso.



Por un lado, para facilitar la información, evaluación de riesgos y adopción de medidas preventivas se ha puesto en marcha la herramienta **Prevencion10.es**.



Por otro lado, la formación se puede realizar gratuitamente en la **Fundación Estatal para la Formación en el Empleo**.

Las personas trabajadoras tienen **derecho a participar** en la prevención de situaciones de violencia y acoso, realizando propuestas a la persona empleadora dirigidas a la mejora de los niveles de protección frente a estas situaciones, en particular las personas trabajadoras en régimen interno.

Para más información se recomienda consultar la ***“Guía para la aplicación del protocolo de actuación frente a situaciones de violencia y acoso en el servicio del hogar familiar”***.

03 **CÓMO ACTUAR FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA Y ACOSO**

Este protocolo explica las opciones disponibles para denunciar en el ámbito laboral, sin perjuicio de poder hacerlo también por la vía judicial.

En caso de que se dé una situación de violencia y acoso hacia una persona trabajadora del servicio del hogar familiar, esta persona puede:

- Denunciar ante la persona empleadora o la persona de su entorno personal o familiar directo en quien delegue.
- Denunciar ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS).

Denuncia ante la persona empleadora o la persona de su entorno personal o familiar directo en quien delegue: procedimiento interno de actuación.

¿Cuándo activar el procedimiento interno de actuación?

Este procedimiento interno se puede activar en el caso de que la violencia y el acoso sea cometido por:

- Compañeros o compañeras de trabajo.
- Familiares o personas del entorno cercano de la persona empleadora.
- Otras personas que se relacionan con la persona trabajadora por su trabajo, tanto dentro como fuera del domicilio, como el personal de conserjería, reparto o profesionales que van al domicilio, etc.

No obstante, la persona trabajadora debería valorar si, en el caso de familiares o personas del entorno cercano de la persona empleadora, utilizar esta vía de denuncia le supondrá un perjuicio mayor, por lo que puede resultar más adecuado activar la denuncia a través de la ITSS o incluso ante los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado como, por ejemplo, la policía o la Guardia Civil.

La activación del procedimiento interno no procede en caso de que sea la propia persona empleadora quien comete la agresión.

¿Qué hay que hacer?

1º. Comunicar la situación a la persona empleadora o la persona de su entorno personal o familiar directo en quien delegue.

Cualquier persona trabajadora que considere haber sido víctima de conductas violentas o de acoso podrá solicitar la intervención de la persona empleadora o la persona de su entorno personal o familiar directo en quien delegue para que actúe de forma interna.

Esta comunicación puede hacerse de forma verbal o escrita. Es recomendable que sea por escrito, en este caso se puede presentar el formulario que se adjunta en el Anexo II.

Es conveniente presentar todas las pruebas que se puedan recopilar, tales como grabaciones, capturas de pantalla de conversaciones, correos electrónicos, etc., así como una descripción de los hechos lo más detallada posible, indicando día, hora, lugar, personas que hayan sido testigos, etc.

Toda la información proporcionada debe tratarse de forma confidencial y no se podrán tomar represalias contra la víctima o las personas que apoyen la denuncia.

2º. Proteger a la víctima.

La persona empleadora adoptará de inmediato **medidas** para proteger a la víctima y detener la posible situación de violencia y acoso. También comprobará que las medidas realmente protegen a la víctima y las mantendrá mientras sean necesarias.

Estas medidas en ningún caso podrán perjudicar a la víctima.

A continuación, se indican algunos ejemplos de medidas para proteger a la víctima:

Medidas para evitar la coincidencia entre víctima y la presunta persona agresora.

En todos los casos es imprescindible evitar la coincidencia entre víctima y la persona agresora⁹.

Si la persona agresora también trabaja en el servicio del hogar familiar o en alguna empresa que presta otros servicios en el domicilio, se establecerán **turnos y horarios de trabajo que eviten la coincidencia de la víctima con la persona agresora**. Se cambiarán los turnos y horarios de la persona agresora, no de la víctima, salvo que ella prefiera modificar los suyos.

Si la persona agresora es alguien próximo a la persona empleadora (un familiar, amigo o amiga, etc.), se debe **evitar que acceda al domicilio familiar** cuando la víctima esté trabajando en él.

Si la persona agresora trabaja en un comercio o en un servicio al que la persona trabajadora debe acudir (por ejemplo, para hacer la compra o para llevar a la persona a un servicio sanitario), **se puede cambiar de comercio o servicio** a fin de evitar que coincida con la persona agresora.

Si la persona agresora y la víctima coinciden durante el trayecto de ida o vuelta de la persona trabajadora al lugar de trabajo, se facilitará a la víctima la posibilidad de modificar trayectos, modo de transporte o horario a fin de que pueda utilizar alternativas que eviten la coincidencia.

Cuando la persona agresora es la que recibe los cuidados por parte de la víctima, se buscarán **alternativas para evitar que estén a solas**, por ejemplo, haciendo que la persona trabajadora esté acompañada en los momentos en los que hay riesgo de violencia y de acoso o modificando las tareas para evitar momentos a solas con la persona agresora.

Medidas para exigir que cesen las conductas de violencia y acoso.

Siempre que sea posible, se **hablará con la persona denunciada** para manifestar el rechazo hacia las conductas de violencia y acoso y exigir que cesen.

Además, si la persona denunciada trabaja en alguna empresa que presta otros servicios en el domicilio familiar, se debe **comunicar la situación a su empresa exigiendo que se adopten medidas inmediatas**. Esto es de aplicación cuando la persona agresora sea, por ejemplo, personal de mensajería, personal de asistencia sanitaria (enfermería, medicina, fisioterapia), personal de mantenimiento que acuda al domicilio para hacer reparaciones o revisiones, etc.

Otras medidas de protección.

La persona empleadora **facilitará que la víctima pueda acudir a los recursos o servicios que sean necesarios** como consecuencia de la situación de violencia y acoso, por ejemplo, a servicios médicos, comisaría, atención psicológica, asesoramiento legal, etc.

⁹ Durante esta fase y la siguiente, la persona agresora tendrá la condición de "presunta" hasta que se esclarezcan que los hechos denunciados son ciertos.

3º. Escuchar a las personas involucradas.

La persona empleadora o la persona de su entorno personal o familiar directo en quien delegue **escuchará** a las personas involucradas (primero a la víctima y luego a la persona denunciada) y, también, a posibles personas que hayan sido testigo de los hechos. Es importante que no coincidan la persona denunciante y la persona denunciada y que, mientras se resuelve la situación, se mantengan medidas que protejan a la víctima.

La persona empleadora o la persona de su entorno personal o familiar directo en quien delegue también analizará las posibles pruebas que le hayan presentado.

4º. Actuaciones una vez aclarados los hechos.

Si tras escuchar a todas las partes y revisar las pruebas se logra esclarecer que los hechos denunciados son ciertos, la persona empleadora:

- Restablecerá unas condiciones laborales lo más parecidas a las que tenía antes del suceso, en caso de que la situación de violencia y acoso haya empeorado las condiciones laborales de la víctima.
- Adoptará medidas disciplinarias si la persona agresora trabaja en el servicio del hogar familiar. Estas medidas pueden incluir, en función de la gravedad de los hechos, desde una advertencia de que ese comportamiento no debe repetirse hasta un posible despido disciplinario.

En caso de que la víctima considere que la situación de violencia y acoso supone un **riesgo grave e inminente para su vida o su salud**, tendrá derecho a interrumpir su actividad y a abandonar el domicilio si fuera necesario. Esta decisión deberá ser comunicada inmediatamente a la persona empleadora y no se considerará dimisión ni podrá ser causa de despido. Únicamente se dará por concluida la relación laboral en caso de que la persona trabajadora lo solicite.

Independientemente de la activación del procedimiento interno de actuación, la persona trabajadora puede recurrir a la ITSS.

Denuncia ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS).

Cuando se denuncia ante la ITSS, se pone en marcha un procedimiento de investigación de las situaciones de violencia y acoso en el servicio del hogar familiar.

Si tras la investigación la ITSS confirma los hechos, teniendo en cuenta su gravedad, podrá proponer la imposición de una sanción a la persona empleadora.

En el servicio del hogar familiar, se consideran infracciones administrativas **muy graves**¹⁰ las siguientes situaciones, si ocurren dentro del ámbito de trabajo:

¹⁰ Texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobado en el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto. En el caso de que la ITSS califique las conductas como infracciones administrativas muy graves, propondrá una sanción económica de 7.501 a 225.018 euros, en función de los criterios de graduación que pudieran resultar de aplicación.

- Los actos de la persona empleadora que atenten contra la intimidad y la dignidad de las personas trabajadoras.
- El acoso sexual.
- El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales y el acoso por razón de sexo.

Cualquier persona trabajadora, con independencia de su situación legal, administrativa o de residencia en España, tiene derecho a denunciar situaciones de violencia o acoso. La condición de encontrarse en situación administrativa irregular no limita ni anula este derecho, ni puede ser utilizada en su contra en el proceso de denuncia.

¿Cuándo denunciar ante la ITSS?

La ITSS puede intervenir en cualquier supuesto de violencia y acoso. Sin embargo, resulta especialmente recomendable acudir a ella cuando se considere que el procedimiento interno no será efectivo, por ser la presunta persona agresora la propia empleadora, familiares o personas del entorno cercano de la persona empleadora.

¿Qué pasos hay que seguir?

1º. Cumplimentar el formulario de denuncia.

Se escribirán en el formulario de denuncia todos los datos que identifican y describen los hechos.

La ITSS pone a disposición de la ciudadanía un formulario de denuncia, disponible en varios idiomas, que puede descargarse desde la web de la **Inspección de Trabajo y Seguridad Social** y que se recoge en el Anexo III del presente documento. Este modelo también se puede obtener en las oficinas de las diferentes inspecciones provinciales¹¹.

2º. Presentación de la denuncia.

El formulario de denuncia se presentará junto con la documentación justificativa y las pruebas recabadas.

Para la presentación de la denuncia, que se podrá dirigir a la inspección provincial correspondiente al territorio donde radique el hogar familiar (centro de trabajo), se pueden seguir las siguientes vías:



1. *Presencial:* a través de los registros de la ITSS, así como en los registros de los demás órganos de la Administración General del Estado y de las CC. AA. Se deberá adjuntar al formulario de denuncia presentando el DNI, NIE o pasaporte de la persona denunciante y autorización expresa de esta para que la ITSS pueda verificar sus datos de identidad en el registro correspondiente.

¹¹ En cuanto a las ubicaciones de las inspecciones provinciales, es preciso puntualizar que hay sedes que no están en las capitales de provincia, como el caso de Vigo.

2. *Telemática*: a través de la **sede electrónica de la ITSS**, siempre que la persona denunciante disponga del documento nacional de identidad electrónico o de una firma electrónica avanzada basada en un certificado electrónico reconocido por la plataforma @firma.



3. *Postal*: dirigidas al domicilio de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social donde se ubica el centro de trabajo denunciado. En aquellos casos en que la denuncia se presente por vía postal, se deberá adjuntar copia compulsada del DNI, NIE o pasaporte de la persona denunciante y autorización expresa de esta para que la ITSS pueda verificar sus datos de identidad en el registro correspondiente.



La ITSS dispone de un *buzón* en el que se puede comunicar de forma anónima la existencia de una situación de violencia y acoso en el trabajo.

Sin embargo, este tipo de comunicaciones no tienen el valor ni las garantías de la denuncia, por lo que en casos de violencia y acoso es recomendable la presentación de denuncia. La ITSS guardará siempre el debido sigilo y confidencialidad sobre el origen de las denuncias.



IMPORTANTE: con independencia de las actuaciones descritas, se podrá recabar la tutela de sus derechos ante el orden jurisdiccional social, así como, en su caso, instar la extinción del contrato de trabajo al amparo del artículo 50 del Estatuto de los Trabajadores.

En el caso de agresión sexual y demás delitos previstos en el Título VIII del Libro II de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, se podrán denunciar los hechos en comisaría, Guardia Civil o juzgado de guardia.

Es preciso recordar que, cuando la agresión se está produciendo, o en cualquier otro momento, se puede llamar al 112 y pedir protección policial.

04 RECURSOS DE APOYO EN CASOS DE VIOLENCIA Y ACOSO

Los siguientes servicios ayudan y asesoran ante las distintas situaciones de violencia y de acoso:

<p>Servicio de información, asesoramiento jurídico y atención psicosocial a todas las formas de violencia contra las mujeres</p>	<p>#016 PARA TODAS</p>	<p>016 016-online@igualdad.gob.es WhatsApp 600 00 016 violenciagenero.igualdad.gob.es Mapa de recursos</p>
<p>Servicio de atención a víctimas de discriminación racial o étnica</p>	<p>#021 CONTRA EL RACISMO</p>	<p>021 asistenciavictimasracismo@igualdad.gob.es Mapa de recursos</p>
<p>Servicio Arcoíris de información y atención integral en materia de derechos LGBTI y delitos de odio por LGTBIfobia</p>	<p>#028 SERVICIO ARCOIRIS</p>	<p>028 028-online@ingualdad.gob.es Chat online Mapa de recursos</p>
<p>Servicio Telefónico de Atención y Protección 24h para víctimas de violencia contra las mujeres</p>	<p>ATENPRO Atención y protección para víctimas de violencia machista</p>	<p>900 22 22 92 atenpro@femp.es atenpro-sei@igualdad.gob.es violenciagenero.igualdad.gob.es</p>
<p>Servicio de información y asesoramiento sobre derechos de las mujeres</p>	<p>900 19 10 10</p>	<p>900 19 10 10 inmujer@inmujeres.es telesor.es inmujeres.gob.es</p>



El servicio del **Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica** recoge en su página web información útil sobre derechos, red de oficinas y otros recursos de asistencia a víctimas de discriminación racial o étnica.

Si la persona trabajadora es agredida, tiene derecho a acudir a cualquier servicio de salud público de España: urgencias, atención primaria o centros de salud sexual. Este debe actuar conforme al **Protocolo Común del Sistema Nacional de Salud para la actuación sanitaria ante la violencia sexual**, que garantiza los derechos de cualquier víctima de:



- Recibir atención sanitaria completa y gratuita.
- Recibir apoyo psicológico desde el primer momento.
- Recibir información de cada paso.
- No denunciar en ese momento.

Para asesoría jurídica se puede acudir a los Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de Abogacía de cada provincia, donde además ofrecen información sobre el **beneficio de justicia gratuita**.

A través de la web de **Asistencia Jurídica Gratuita - Trámites y Gestiones Personales**, se puede solicitar, por quienes acrediten carecer de recursos económicos suficientes, una serie de prestaciones que cubran el pago de honorarios de abogado y procurador, así como los gastos derivados de peritaciones, fianzas, tasas judiciales, etc. En la página web también se explica cómo realizar la solicitud de forma presencial.



05 ANEXO I

MODELO DE COMPROMISO CON LA TOLERANCIA CERO HACIA LA VIOLENCIA Y EL ACOSO

Datos de la persona empleadora del hogar familiar.

Nombre y apellidos:

DNI:

(Nombre de la persona empleadora), en calidad de persona empleadora del hogar, manifiesta su compromiso de mantener un entorno de trabajo seguro, respetuoso y libre de violencia y acoso en cualquiera de sus formas. Por ello, teniendo en cuenta lo anterior, se compromete a:

- Rechazar expresamente cualquier conducta de las descritas en el presente documento constitutiva de violencia y acoso.
- Respetar los derechos fundamentales y la integridad física y psicológica de las personas que prestan sus servicios en el hogar familiar.
- Colaborar activamente en la prevención de la violencia y el acoso.

FIRMA:

En

, a

de

de 20

06 ANEXO II

FORMULARIO DE DENUNCIA INTERNA

1. Datos de la persona que ha sufrido la violencia y acoso.

Nombre:

Apellidos:

Puesto de trabajo:

Teléfono:

Otros datos:

2. Datos de la presunta persona agresora (si se tienen).

Nombre:

Apellidos:

Puesto de trabajo o relación (si procede):

Teléfono:

Otros datos:

3. Descripción de los hechos.

Realizar un relato de los hechos denunciados, indicando fecha/s y lugar o lugares en los que se produjeron, incluyendo a personas que hayan sido testigo. Cuando proceda, se adjuntarán las hojas numeradas que sean necesarias.

4. Personas que han sido testigo y pruebas.

En caso de que haya personas que han sido testigo de los hechos, indicar nombre y apellidos. Adjuntar cualquier medio de prueba que considere oportuno (plataformas de mensajería instantánea, redes sociales, correos electrónicos u otros medios digitales, etc.).

5. Solicitud.

Se tenga por presentada la denuncia frente a (IDENTIFICAR PRESUNTA PERSONA AGRESORA) y se inicie el procedimiento previsto en este procedimiento de prevención y actuación frente a la violencia y acoso.

07 ANEXO III

FORMULARIO DE DENUNCIA ITSS

ESCRITO DE DENUNCIA

Datos Generales.

Espacio reservado Registro de Entrada

ADVERTENCIA

EN CASO DE DISCONFORMIDAD CON SU DESPIDO,
DEBERÁ INTERPONER DEMANDA ANTE LA
JURISDICCIÓN SOCIAL EN EL IMPROPRORROGABLE PLAZO
DE 20 DÍAS HÁBILES DESDE LA FECHA DEL DESPIDO.

Dirigido a:

El escrito debe dirigirse a la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social correspondiente a la provincia donde radique el centro de trabajo objeto de denuncia.

Datos del denunciado.

Nombre o razón social: NIF / CIF:
 Actividad: CCC:
 Domicilio Social:
 Centro Trabajo:
 Localidad:
 Provincia: Código postal:
 Nº. de trabajadores Horario: a ¿Continúa abierta la empresa? SI NO

Datos del denunciante.

Nombre y Apellidos:
 NIF / CIF: NAF:
 Domicilio:
 Localidad: Correo electrónico:
 Provincia: Código postal:
 Teléfono: ¿Es o ha sido trabajador de la empresa? SI NO
 Fecha de ingreso: Fecha de cese: Motivo del cese:

Si actúa en nombre de otros trabajadores indique nombre y apellidos:

¿Tiene presentada demanda judicial por el mismo motivo que esta reclamación?

SI NO

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las administraciones públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en su art.13.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 20.4 de la Ley 23/2015, de 21 de julio, el denunciante no podrá alegar la consideración de interesado a ningún efecto en la fase de investigación, **y solo tendrá derecho a recibir información sobre el estado de tramitación de su denuncia, así como de los hechos que se hayan constatado y de las medidas adoptadas al respecto cuando el resultado de la investigación afecte a sus derechos individuales o colectivos reconocidos por la normativa correspondiente al ámbito de la función inspectora.**

En el supuesto de que la denuncia diera lugar al inicio de un procedimiento sancionador, el denunciante podrá tener, en su caso, la condición de interesado, en los términos y con los requisitos establecidos en el artículo 4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE de 2 de octubre).

RELATO DE HECHOS: (concretar el motivo, acompañando documentación justificativa en su caso)

FIRMA DE LA PERSONA DENUNCIANTE

Nombre:

Firmado:

Voluntad de relacionarse electrónicamente con el OEITSS.

En principio, dado que usted no es un sujeto obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración Pública, recibirá sus notificaciones y comunicaciones en papel. No obstante, puede decidir que la Inspección de Trabajo y Seguridad Social le envíe en lo sucesivo sus comunicaciones y notificaciones exclusivamente de forma electrónica.

Cuando le remitamos una comunicación o una notificación de forma electrónica, le enviaremos un aviso a la dirección de correo electrónico facilitada en este formulario.

Para acceder a dicha notificación electrónica, será necesario estar dado de alta en Cl@ve o disponer de un certificado emitido por una autoridad de certificación inscrita en el Registro de Prestadores de Servicios de Certificación Electrónica en el Ministerio de Industria. Podrá cambiar el sentido de su decisión en cualquier momento posterior (arts. 14, 41 y 43 Ley 39/2015, de 1 de octubre).

Con base en esto, ¿confirma que desea recibir sus comunicaciones y notificaciones exclusivamente de forma electrónica? Sí, lo confirmo

Para aceptar expresamente, marque este recuadro con [X].

En caso de no marcar esta casilla, además de recibir sus comunicaciones y notificaciones de manera electrónica, las recibirá también por correo postal.

Aviso sobre protección de datos personales:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos Personales) y el artículo 11 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, se informa que el presente formulario contiene datos de carácter personal que serán objeto de tratamiento por el responsable, el Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social, con la finalidad de desempeñar la función principal de vigilancia y exigencia del cumplimiento de la normativa de orden social y de Seguridad Social, estando para todo ello legitimado con base en lo dispuesto en el artículo 8.2 de la ya citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

Se podrán ejercer, cuando procedan, los derechos reconocidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679, mediante un escrito dirigido al Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social, en el Paseo de la Castellana, 63, 28071 Madrid, o a través del correo electrónico: pdp.itss@mites.gob.es.

Podrá accederse a la restante información exigida por el artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos Personales), a través de la dirección electrónica que se indica a continuación: <https://www.aepd.es/reglamento/derechos/index.html>.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL



NIPO (en línea): 118-26-001-7



F. 155.1.26