

## HERRAMIENTA 4.12

### Directrices y modelo de política sobre acoso y violencia de género, y respeto laboral

- » **OBJETIVO:** Ofrecer orientaciones y ejemplos de políticas, procedimientos y mecanismos de denuncia e investigación en el lugar de trabajo.
- » **UNIDADES A LAS QUE VA DIRIGIDA:** Directorio, niveles gerenciales y recursos humanos.

Las empresas pueden utilizar estas directrices y el modelo de política sobre acoso y violencia de género (AVG) y respeto laboral para crear o revisar políticas dirigidas a abordar estas cuestiones. El propósito del modelo de política que figura a continuación es ayudar a las empresas a modificar las políticas existentes o a adoptar una nueva para reconocer el impacto del AVG en la institución, sus empleados o las comunidades en las que opera, y garantizar que esto contribuya a mejorar las respuestas sobre AVG.

Como mínimo, las empresas deben asegurarse de que están cumpliendo con su obligación de proporcionar un lugar de trabajo seguro. Esto significa que deberán abordar el **hostigamiento y el acoso sexual laborales** y tomar medidas para **prevenir los casos de abuso y explotación sexuales relacionados con el lugar de trabajo**. Una vez que la empresa haya avanzado con estas cuestiones, habrá creado la cultura corporativa que le permitirá apoyar aún más a los empleados respondiendo a los casos de **violencia doméstica y sexual** que puedan ocurrir fuera del lugar de trabajo.

#### RECOMENDACIONES:

- *Trate a los empleados como aliados a la hora de abordar el acoso y la violencia en el lugar de trabajo. Estos responderán mejor si se les pide que ayuden a prevenir el acoso y la violencia y responder a ellos que si se los trata como posibles personas perpetradoras.*
- *Vincule las iniciativas relacionadas con el AVG y el respeto en el lugar de trabajo con los valores de la empresa.*

En este documento se sugiere una estructura para la política sobre AVG y respeto laboral, un modelo de texto y recomendaciones.

Una política sobre AVG y respeto laboral puede elaborarse como un documento independiente o incorporarse a políticas existentes, como un manual de recursos humanos. Este modelo de política debe personalizarse para garantizar que las estrategias del lugar de trabajo se adapten al tamaño y las necesidades de cada empresa. Las recomendaciones de este documento lo ayudarán a personalizar su propia política.

Muchas empresas ya cuentan con códigos de conducta, políticas o procedimientos para abordar el acoso y la violencia en el lugar de trabajo. Es posible que, en virtud de las leyes nacionales, las empresas tengan obligaciones específicas al respecto en relación con los inversionistas, compradores u otras partes interesadas. Estas orientaciones no deben desplazar los enfoques existentes de la empresa, pero pueden utilizarse para examinarlos y revisarlos según sea necesario. También es importante crear conciencia acerca de estas políticas y procedimientos (véase la **HERRAMIENTA 4.13**).

## Propósito

El propósito de la política sobre AVG y respeto laboral es garantizar un entorno de trabajo seguro y respetuoso, libre de toda forma de acoso y violencia, lo que incluye el hostigamiento y el acoso sexual, y el abuso y la explotación sexuales relacionados con el lugar de trabajo. *[Agregar lo siguiente si la política abarca la violencia doméstica y sexual: y crear un entorno de apoyo en el lugar de trabajo, en el que los sobrevivientes de violencia doméstica y sexual se sientan seguros para denunciar y buscar ayuda].*

El acoso y la violencia en el lugar de trabajo son inaceptables, y no serán tolerados en ninguna circunstancia comportamientos de este tipo provenientes de una persona empleada o relacionada con la empresa. Los casos se analizarán uno por uno y siguiendo el principio de proporcionalidad.

La empresa se compromete a mantener un entorno de trabajo que exija respeto por la dignidad de las personas, y en el que todos se sientan cómodos para plantear cuestiones o inquietudes, independientemente de quién pueda ser la persona autora o qué cargo ocupe en la empresa.

**RECOMENDACIÓN:** *Actualice esta sección para hacer referencia a los valores de la empresa y a las políticas vigentes sobre el tema en el lugar de trabajo, como las que abordan la salud, la seguridad, el medio ambiente y la lucha contra la discriminación.*

## Alcance

Esta política abarca a todos los empleados:

- empleados a tiempo completo y tiempo parcial, eventuales, temporales o permanentes;
- ejecutivos y gerentes;
- trabajadores contratados o consultores;
- voluntarios, personal de prácticas profesionales y laborales, y aprendices.

Esta política no se limita al lugar de trabajo ni a las horas de trabajo, e incluye los entornos y las interacciones de trabajo virtuales. Se extiende a todos los lugares y funciones que están relacionados con el trabajo, incluidos los siguientes:

- cualquier momento o lugar donde los empleados se encuentren debido a sus obligaciones laborales, incluso durante y después del horario laboral, dentro o fuera del lugar de trabajo, como conferencias o eventos sociales relacionados con el trabajo y transporte proporcionado por el empleador;
- el trato dado por los empleados a otros empleados, clientes y a todas las personas con las que se encuentran durante sus tareas laborales.

Los empleados que se ven acosados por terceros durante su trabajo, como los clientes, también quedan contemplados en esta política.

## RECOMENDACIONES:

- *Actualice el alcance de la cobertura para reflejar la estructura de la empresa.*
- *Agregue cualquier otra obligación de la empresa en relación con la violencia en el lugar de trabajo. Por ejemplo, ¿la empresa tiene la obligación de garantizar que la violencia y el acoso en el lugar de trabajo se aborden también en las contrataciones de terceros o en la cadena de suministro?*

## Derechos y responsabilidades del personal

Todos los empleados y empleadas tienen derecho a lo siguiente:

- trabajar en un entorno libre de acoso y violencia;
- realizar una consulta o queja en virtud de esta política de una manera razonable y respetuosa, sin ser victimizado;
- [Agregar lo siguiente si la política abarca la violencia doméstica y sexual: buscar apoyo si se ve afectado por violencia doméstica y sexual].

Todos los empleados y empleadas deben cumplir lo siguiente:

- completar la capacitación pertinente sobre esta política;
- seguir las normas de comportamiento descritas en esta política;
- ofrecer apoyo a las personas que sufren acoso y violencia en el lugar de trabajo, proporcionando información sobre cómo presentar una denuncia;
- evitar las habladurías y respetar la confidencialidad de los procedimientos de resolución de denuncias;
- tratar a los demás con dignidad, cortesía y respeto.

Los gerentes y supervisores también deben cumplir lo siguiente:

- ser un modelo de comportamiento adecuado;
- adoptar medidas para educar al personal y concientizarlo acerca de sus obligaciones en virtud de esta política;
- intervenir rápida y apropiadamente cuando tomen conocimiento de un comportamiento inadecuado;
- actuar de manera justa para resolver los problemas e implementar las normas de comportamiento laboral, asegurándose de que se escuche a las partes pertinentes;
- ayudar a resolver las quejas de manera informal si así lo prefiere el sobreviviente;
- remitir las quejas formales sobre incumplimientos de esta política a los gerentes de recursos humanos para que las investiguen;
- garantizar que quienes plantean un problema o presentan una queja no resulten victimizados; extender una protección similar a la(s) presunta(s) persona(s) perpetuadora(s).

### RECOMENDACIONES:

- *Es importante que todas las personas que se enteren o sean testigos de casos de acoso y violencia en el lugar de trabajo, o lo experimenten, se sientan alentadas a dar visibilidad al problema. Considere la posibilidad de ofrecer capacitación de "espectadores" a todos los empleados y miembros de la comunidad en el área de operación de la empresa (véase la **HERRAMIENTA 4.9**).*
- *Todos los incidentes de acoso y violencia en el lugar de trabajo, no importa cuán grandes o pequeños sean o quiénes sean los implicados, requieren que los gerentes y supervisores respondan con rapidez y de manera adecuada.*

## Definiciones

### Hostigamiento en el lugar de trabajo

Es un comportamiento irracional y a menudo repetido que socava la salud, la seguridad, la confianza o la dignidad de una persona.

Algunos ejemplos de comportamientos, intencionales o no, que pueden constituir hostigamiento en el lugar de trabajo son los siguientes<sup>81</sup>:

- lenguaje o comentarios abusivos, insultantes u ofensivos que puedan hacer referencia, entre otras características, a la raza, religión, etnia, edad, discapacidad, identidad de género, orientación sexual, idioma o clase social;
- críticas o quejas injustificadas;
- conducta agresiva e intimidatoria;
- amenazas reiteradas de despido u otras sanciones severas que sean injustas, poco equitativas o irrazonables;
- ridiculización, humillación o menosprecio a una persona;
- bromas pesadas o rituales de iniciación;
- burlas a una persona haciendo referencia, entre otros atributos, a una discapacidad percibida o real, una característica física o mental, su raza o el color de su piel, su religión o una representación simbólica de la religión que lleva consigo, su etnia, su edad, su identidad de género u orientación sexual, o su clase social.
- difusión de habladurías o rumores malintencionados sobre una persona;
- exclusión deliberada de una persona de actividades relacionadas con el trabajo y eventos sociales;
- establecimiento de plazos poco razonables o modificación constante de los plazos sin explicación razonable;
- asignación de tareas que están excesivamente por debajo o por encima del nivel de capacidad de una persona;
- alteración deliberada de los mecanismos de trabajo para incomodar a una persona;
- sabotaje al trabajo de una persona, por ejemplo:
  - › denegar el acceso a supervisión, consultas o recursos
  - › retener información o suministrar información incorrecta
  - › ocultar o destruir documentos o equipos
  - › no transmitir mensajes
  - › hacer algo deliberadamente para poner a una persona en problemas de otras maneras
- interferir de alguna manera con los objetos personales de una persona.

<sup>81</sup> Extraído de WorkSafe.qld.gov.au. Para obtener una definición de hostigamiento, consulte la [definición](#) de WorkSafe Queensland y [la política de respeto en el lugar de trabajo \(hostigamiento y acoso\)](#) del Consejo Nacional de Investigación Médica y de Salud (NHMRC).

No todos los comportamientos que hacen que una persona se sienta incómoda o infravalorada en el trabajo se consideran formas de hostigamiento en el lugar de trabajo. Las diferencias de opinión y los desacuerdos generalmente no constituyen hostigamiento; sin embargo, en algunos casos, los conflictos que no se gestionan pueden intensificarse hasta convertirse en hostigamiento laboral.

El hostigamiento en el lugar de trabajo no incluye medidas administrativas tomadas de manera razonable por el empleador de la persona respecto de la relación laboral.

Estas son algunas medidas administrativas que se consideran razonables:

- establecer metas, normas y plazos sobre el desempeño realistas y alcanzables;
- distribuir tareas y asignar horas de trabajo de manera equitativa y adecuada;
- transferir a un trabajador a otra área o función por motivos operativos;
- decidir no seleccionar a un trabajador para un ascenso después de seguir un proceso justo y transparente;
- informar a un trabajador que su desempeño laboral ha sido insatisfactorio de una manera honesta, justa y constructiva;
- informar a un trabajador de manera objetiva y confidencial acerca de un comportamiento irrazonable;
- introducir cambios o reestructuraciones orgánicas;
- adoptar medidas disciplinarias, incluidos la suspensión o el cese del empleo, cuando así proceda o las circunstancias lo justifiquen.

**RECOMENDACIÓN:** *Al brindar capacitación o intentar concientizar sobre la política, es importante proporcionar ejemplos de hostigamiento en el lugar de trabajo (y otras formas de acoso y violencia) para que los empleados entiendan qué tipos de comportamientos son inaceptables y deben reportarse.*

## Acoso sexual

Es una conducta no deseada de naturaleza sexual que resulta ofensiva, humillante e intimidante.

El acoso sexual puede adoptar diversas formas. Puede implicar conductas tales como las siguientes:

- miradas fijas o de reojo;
- comentarios o bromas sexualmente sugestivos;
- insultos o burlas de índole sexual;
- invitaciones no deseadas a tener relaciones sexuales;
- solicitudes persistentes o presión a una persona para tener una cita;
- preguntas indiscretas sobre la sexualidad o el cuerpo de una persona;
- insinuaciones o solicitudes sexuales no deseadas a través de redes sociales;
- enviar a una persona contenidos sexualmente explícitos u obligarla a verlos, como fotos, carteles, protectores de pantalla, correos electrónicos, sitios de internet y mensajes de redes sociales;

- contactos o conductas invasivos de índole sexual, incluso fuera del horario laboral, ya sea en persona o a través de otros medios, como mensajes de texto o redes sociales;
- familiaridad innecesaria, como rozar deliberadamente a alguien;
- tocar, abrazar, palmear o besar cuando estos comportamientos no son bienvenidos;
- agresión sexual<sup>82</sup>.

Un solo incidente es suficiente para considerarse acoso sexual; no es necesario que se repita.

Tanto los hombres como las mujeres pueden sufrir acoso sexual en el trabajo; sin embargo, es más común que lo experimenten las mujeres.

Hay dos tipos de acoso sexual en el lugar de trabajo<sup>83</sup>:

- acoso sexual *quid pro quo*;
- acoso sexual en un ambiente intimidatorio, hostil u ofensivo.

Un solo incidente es suficiente para considerarse acoso sexual; **no es necesario que se repita.**

El acoso sexual *quid pro quo* refleja un abuso de poder que se produce cuando el otorgamiento de un beneficio para el empleado se condiciona —o aparentemente se condiciona— a la prestación de algún favor sexual. Incluye solicitudes de favores sexuales, proposiciones indeseadas u otro tipo de conducta verbal o física de índole sexual, en los casos en que se cumpla alguna de las condiciones indicadas a continuación:

- la aceptación de tal solicitud o conducta es establecida como condición del empleo de una persona, o se percibe como tal, o
- se utiliza explícita o implícitamente dicha solicitud o conducta como base para tomar decisiones laborales que afectan a esa persona.

Por lo general, este tipo de acoso sexual se da entre alguien que ocupa una posición de poder y una persona subordinada.

El acoso sexual en un entorno intimidatorio, hostil u ofensivo se produce cuando, con frecuencia o insistencia, se hacen comentarios sexuales no deseados, proposiciones, solicitudes de favores sexuales u otras conductas verbales o físicas de índole sexual que tienen el propósito o el efecto de interferir de manera irrazonable en el desempeño laboral de una persona o de crear un entorno de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo.

Por lo general, no se considera que hay un entorno intimidatorio, hostil u ofensivo si la actividad en cuestión fue un único intento de iniciar una relación sexual o romántica que no fue correspondida, y no se repitió.

<sup>82</sup> Definida como la actividad sexual con otra persona que no da su consentimiento. Se trata de una violación de la integridad corporal y la autonomía sexual, y es más amplia que los conceptos más estrechos de “violación”, especialmente porque a) puede cometerse por otros medios que no sean la fuerza o la violencia y b) no implica necesariamente la penetración.

<sup>83</sup> Para obtener más información, consulte Comisión de Igualdad de Oportunidades en el Empleo de Estados Unidos, [Policy Guidance on Current Issues of Sexual Harassment](#) (Guía de políticas sobre temas actuales de acoso sexual).

**RECOMENDACIÓN:** *Es importante diferenciar el acoso sexual quid pro quo de otras formas de acoso sexual, ya que quienes incurrir en esta forma de acoso están incumpliendo el deber de asistencia que tienen para con sus subordinados. Cualquier caso comprobado de acoso quid pro quo amerita una fuerte medida disciplinaria.*

## Abuso y explotación sexuales

Es todo tipo de abuso real o intento de abuso de una situación de vulnerabilidad, de una diferencia de poder o de la confianza con fines sexuales, por ejemplo, cuando se obtiene un beneficio económico, social o político de la explotación sexual de otra persona<sup>84</sup>.

El abuso sexual es el contacto físico real de índole sexual indeseable, o la amenaza de tal contacto, ya sea por la fuerza o en condiciones de desigualdad o coercitivas. También incluye las relaciones sexuales con un niño o niña, en cualquier contexto, definido como un ser humano menor de 18 años.

## Agregar lo siguiente si la política abarca la violencia doméstica y sexual:

### Violencia doméstica y sexual

Es una conducta, o la amenaza de dicha conducta, cometida por una persona contra otra con quien el agresor tiene una relación doméstica, que constituye abuso físico, sexual, psicológico o económico. Puede consistir en un solo acto o en varios actos que forman parte de un patrón de comportamiento, aunque algunos o todos esos actos, vistos de forma aislada, parezcan menores o triviales.

Una persona está en una relación doméstica con otra persona si:

- son o han sido miembros de la familia;
- son los padres/madres de un niño/niña o son personas que tienen o han tenido la responsabilidad de paternidad/maternidad de un niño/niña;
- están o estuvieron en un compromiso, noviazgo o relación habitual, incluida una relación íntima o sexual real o percibida de cualquier duración;
- una persona es empleada doméstica en el hogar de otra.

“Miembro de la familia” incluye a todos los miembros de la familia de una persona, independientemente de si tienen parentesco por lazos de sangre, adopción, matrimonio o relación consuetudinaria.

“Violencia sexual” es todo acto sexual, intento de obtener un acto sexual, comentarios o proposiciones sexuales no deseados, o actos para comerciar o realizar otras transacciones con la sexualidad de una persona utilizando la coerción, independientemente de su relación con la persona sobreviviente, en cualquier entorno, incluidos, entre otros, el hogar y el trabajo.

<sup>84</sup> ACNUR, “¿Qué se entiende por explotación, abuso, acoso y hostigamiento sexuales?”.

“Sobreviviente(s)” significa la persona o personas afectadas adversamente por la violencia doméstica y sexual. Cualquier persona puede ser víctima de violencia doméstica y sexual, independientemente de su sexo, identidad de género, orientación sexual o condición intersexual.

Por “persona perpetradora” se entiende la persona o personas que cometen, o amenazan con cometer, un acto o actos de violencia doméstica y sexual.

**RECOMENDACIÓN:** *Actualice las definiciones de “violencia doméstica”, “relación doméstica” y “familia” de conformidad con las leyes del país. Tenga en cuenta que no es necesario actualizar las definiciones de “violencia sexual”, “persona(s) sobreviviente(s)” ni “persona(s) perpetradora(s)”. Si en su país no existe ninguna ley, utilice el modelo de texto proporcionado.*

## Procedimiento de quejas de acoso y violencia en el lugar de trabajo

Los empleados o empleadas que consideren que ellos mismos u otras personas pueden estar experimentando acoso y violencia en el lugar de trabajo (incluidos el hostigamiento, el acoso, la explotación sexual o el abuso) deben ponerse en contacto con su supervisor, con una persona de contacto designada por la empresa [indique el cargo; por ejemplo, el equipo de contacto sobre AVG y respeto laboral o de recursos humanos, junto con los datos de contacto], o plantear el problema a través del sistema de reporte anónimo [*inserte un portal en línea, una dirección web o un buzón de sugerencias*].

Si un empleado o empleada no se siente cómodo para hablar con su supervisor (por ejemplo, porque es la presunta persona perpetradora del acto de violencia o está relacionada con dicha persona), deberá reportar el incidente a una persona de contacto (designada por el empleador y capacitada con los recursos necesarios para responder adecuadamente) o a través del sistema de denuncias anónimas.

El supervisor, la persona de contacto designada y la empresa están obligados a actuar una vez recibida la información, de conformidad con los procedimientos descritos en esta política.

### RECOMENDACIONES:

- *Los mecanismos de reporte deben incluir múltiples canales —informales, formales o en línea— y por lo menos un método anónimo de reclamo.*
- *Las quejas anónimas pueden ser más difíciles de investigar y resolver si no es posible entrevistar a la persona que reporta el hecho. Por ello, la empresa debe alentar a su personal a reportar el acoso y la violencia en el lugar de trabajo ante su supervisor o ante una persona de contacto designada para garantizar una investigación eficaz.*
- *La empresa debe publicitar ampliamente esta política y cómo reportar el acoso y la violencia en el lugar de trabajo (por ejemplo, a través de reuniones de equipo, carteles, en la intranet, etc.).*
- *Actualice esta sección con mecanismos de reporte externos, si los hubiera.*

## Procedimiento de resolución de los casos de acoso y violencia en el lugar de trabajo

El empleado o empleada puede solicitar una resolución informal o una investigación formal para resolver su queja.

Las formas más graves de acoso y violencia en el lugar de trabajo, como el acoso *quid pro quo* y la agresión física o sexual, pueden requerir una investigación formal y/o una denuncia a la policía.

### Resolución informal

Si el empleado decide resolver la queja de manera informal, se le dará la oportunidad de decirle a la persona responsable que considera ofensivo su comportamiento y pedirle que deje de hacerlo. Es recomendable que la persona que reportó el incidente pida la presencia de un colega, supervisor o persona de contacto designada. Si no se siente cómoda confrontando a la persona perpetradora, o si el asunto no puede resolverse de manera informal, se debe iniciar una investigación formal.

### RECOMENDACIONES:

- *Se pueden promover resoluciones informales para conductas menos graves, pero siempre debe darse a los empleados y empleadas la opción de realizar una investigación formal.*
- *No se pueden tomar medidas disciplinarias sin una investigación formal.*

### Investigación formal

La investigación formal estará a cargo de un panel con una representación equitativa de género, cuyos miembros hayan sido capacitados para llevar a cabo investigaciones centradas en las personas sobrevivientes. Las organizaciones más grandes pueden contratar a un especialista o a una empresa que se dedique a estas cuestiones.

Las investigaciones se deben llevar a cabo de manera confidencial, y se protegerá la privacidad de las personas involucradas en la mayor medida posible (si la persona que reportó el incidente ha dado su consentimiento).

Esto debe incluir lo siguiente:

- entrevista con la persona que reportó el incidente para hablar de los supuestos hechos;
- se debe dar a esta persona la oportunidad de manifestar qué resultado prefiere obtener del proceso de queja, entendiendo que el equipo de investigación puede considerar que un resultado alternativo resultaría más adecuado;
- entrevista con a persona reportada sobre los supuestos eventos;
- entrevista con los testigos o a cualquier otra persona que pueda tener información sobre la queja;
- revisión de cualquier evidencia; por ejemplo, la persona que reportó el incidente puede tener mensajes de texto que den muestras de hostigamiento o acoso sexual, correos electrónicos, redes sociales, capturas de pantalla o un circuito cerrado de televisión.

La confidencialidad debe mantenerse durante todo el proceso de investigación. En la medida de lo posible, no se proporcionará a nadie ajeno al proceso de investigación información relativa a la queja o a las partes involucradas sin la aprobación de todas las partes.

Si la queja se refiere a una acusación penal o está cubierta por una obligación de denuncia, la empresa puede apoyar a la persona que realizó el reporte y/o informar directamente el problema a la policía o al organismo de denuncia obligatoria.

**RECOMENDACIÓN:** *Actualice esta sección con todas las exigencias establecidas en los códigos laborales nacionales, los convenios de empresas u otras obligaciones, y con las obligaciones relativas a la presentación de denuncias penales y obligatorias.*

## Determinación del resultado de una investigación formal

El equipo de investigación debe recomendar el resultado de la investigación formal luego de determinar si hubo acoso y violencia en el lugar de trabajo y la gravedad del caso.

Los siguientes factores pueden ayudar a establecer dichas situaciones:

- si la conducta incluyó alguna de las acciones enumeradas en la política;
- si la conducta era manifiestamente ofensiva;
- si la conducta habría violado la dignidad o el respeto de una persona razonable en esas circunstancias;
- si la conducta constituye un acto delictivo, como agresión física, violación o contacto sexual con una persona menor de edad.

Los siguientes factores pueden ayudar a determinar la gravedad del acoso:

- si la conducta fue verbal, física, o de ambos tipos;
- frecuencia de repetición de la conducta;
- si la presunta persona perpetradora fue un(a) colega, un cliente, un tercero o un supervisor;
- si otras personas participaron en los actos de acoso o violencia;
- si el acoso o la violencia estuvieron dirigidos contra más de una persona;
- si el acoso o la violencia estuvieron dirigidos a una persona menor de edad.

Se evaluará caso por caso si un comportamiento determinado se considera o no acoso y violencia en el lugar de trabajo. Además del impacto en la persona, también se considerará si la conducta creó un ambiente intimidatorio, hostil u ofensivo para las y los colegas de trabajo de la persona sobreviviente o los miembros de la comunidad.

En relación con el acoso sexual, la intención de la persona perpetradora no es pertinente. No se tendrán en cuenta afirmaciones como “no quise acosar”. Lo que se considera es el impacto de la conducta. Al analizar pruebas contradictorias sobre si la conducta fue bienvenida o no, la empresa examinará la totalidad de las circunstancias, señalando que el hecho de que alguien no se oponga a un comportamiento inapropiado en ese momento no significa que esté consintiendo el comportamiento.

Se deben examinar las recomendaciones del equipo de investigación, y el director ejecutivo o su representante deberá determinar un resultado final.

**RECOMENDACIÓN:** *En algunas jurisdicciones y en determinados convenios de empresas se exige una revisión externa si se va a despedir a un empleado por conducta indebida. Consulte las leyes locales y las obligaciones de la empresa, y actualice esta sección según corresponda.*

## Comunicación del resultado de la investigación

Una vez finalizada la investigación de una queja de acoso y violencia en el lugar de trabajo, la empresa comunicará sus conclusiones y las acciones previstas a la persona que reportó la queja y a la supuesta persona perpetradora.

## Se determinó que hubo acoso y violencia en el lugar de trabajo

Cuando se determine que ha habido acoso y violencia en el lugar de trabajo, el resultado adecuado se centrará en lograr que la persona perpetradora ponga fin al comportamiento de acoso, tomar medidas disciplinarias proporcionales y brindar apoyo a la persona que reportó la queja.

Los resultados pueden incluir lo siguiente:

- reparación entre la persona que reportó la queja y la persona perpetradora, y apoyo para la reincorporación a sus respectivas funciones dentro del lugar de trabajo;
- procedimientos disciplinarios según se considere apropiado dada la gravedad del comportamiento, que pueden incluir la derivación a orientación o capacitación, la reasignación, la postergación de un ascenso, la suspensión temporal sin goce de sueldo, la advertencia final, el despido u otras acciones<sup>85</sup>.

En todos los casos en que se determine que ha habido acoso, se pondrán a disposición de la persona que reportó la queja servicios de apoyo u orientación.

## RECOMENDACIONES:

- *Las medidas disciplinarias deben ser proporcionales al impacto del acoso.*
- *Si se determina que hubo acoso sexual quid pro quo, esto generalmente suele dar lugar al despido automático de la persona perpetradora, a una suspensión sin goce de sueldo o a una advertencia final.*

## No se determinó que hubo acoso y violencia en el lugar de trabajo o no ocurrió

Si por medio de la investigación no se puede determinar que hubo acoso y violencia en el lugar de trabajo, o se determina que no ocurrió, esta conclusión se comunicará a la persona que presentó la queja con la sensibilidad adecuada.

<sup>85</sup> Es posible que estas medidas solo se apliquen en algunas jurisdicciones tras una investigación formal y una decisión judicial.

Si, tras la investigación, se descubre que la persona que presentó la queja ha hecho una acusación falsa de forma maliciosa o imprudente, estará sujeta a sanciones. En tal caso, la empresa también tomará las medidas apropiadas para reivindicar la reputación de la persona acusada.

**RECOMENDACIÓN:** *La persona que presentó la queja debe recibir servicios de apoyo u orientación si es necesario, incluso si no se ha determinado que hubo acoso y violencia en el lugar de trabajo. También se debe brindar apoyo a la presunta persona perpetradora que haya sido acusada injustamente.*

## Registros

En todos los casos, y cualquiera que sea el resultado tras una investigación formal, el registro de la queja y el resultado se guardarán en un sistema de archivos centralizado y seguro. Estos archivos se mantendrán separados de los archivos de los empleados; sin embargo, cuando se determine que un empleado o empleada ha cometido actos de acoso y violencia en el lugar de trabajo y ha infringido esta política, se incluirá una nota de ese resultado en su archivo personal.

### RECOMENDACIONES:

- *La empresa puede considerar la creación de un procedimiento para el mantenimiento de registros que cumpla con las obligaciones de privacidad y explique cómo se mantendrá la confidencialidad de los registros en línea y en papel.*
- *Algunos países tienen leyes nacionales sobre el mantenimiento de registros de acoso sexual. Actualice esta sección según corresponda.*

## Agregar lo siguiente si la política abarca la violencia doméstica y sexual:

### Apoyo a los empleados afectados por violencia doméstica y sexual

La empresa alienta a todos los empleados afectados por violencia doméstica y sexual a buscar apoyo mediante la mención de lo ocurrido a un miembro del equipo de contacto [*insertar cargo y datos de contacto*]. Estos miembros del personal han recibido capacitación y lo/la ayudarán a ponerse en contacto con los servicios de apoyo dentro de la comunidad y acceder a asistencia en virtud de esta política.

### Derivación a servicios de apoyo

La empresa ayudará a los empleados afectados por violencia doméstica y sexual a acceder a los servicios de apoyo y protección disponibles y adecuados de la comunidad, incluidos apoyo médico y psicosocial, orientación, alojamiento de emergencia, protección policial y servicios de bienestar, facilitando el contacto con estos servicios.

### RECOMENDACIONES:

- *De ser factible, las empresas podrán prestar directamente servicios de apoyo y protección.*
- *Actualice esta sección con los nombres y datos de contacto de los servicios de apoyo y protección*

*internos y externos.*

## Planificación de la seguridad

Para garantizar la seguridad de los empleados y el lugar de trabajo en general, la empresa, en consulta con el empleado, evaluará el riesgo de violencia doméstica y sexual, y realizará ajustes razonables en el horario y el entorno de trabajo. En consulta con el empleado/empleada, la empresa puede tomar medidas de seguridad para evitar contactos que faciliten el acoso, lo que incluye lo siguiente:

- cambiar la duración o el esquema del horario de trabajo, o los turnos del empleado/empleada;
- rediseñar o modificar sus funciones;
- cambiar su número de teléfono o su dirección de correo electrónico;
- reubicar al empleado/empleada en otro lugar de trabajo o en un local alternativo;
- proporcionar transporte seguro desde y hacia el lugar de trabajo durante un período determinado;
- apoyar al empleado/empleada para que solicite una orden de protección o derivarlo/la a los servicios de apoyo adecuados;
- adoptar cualquier otra medida apropiada, incluidas las previstas en las disposiciones vigentes sobre acuerdos de trabajo flexibles y favorables a la familia.

**RECOMENDACIÓN:** *Actualice esta sección para incluir solo las medidas de planificación de seguridad que la empresa pueda proporcionar.*

*El texto modelo que figura más arriba es solo una lista indicativa.*

## Licencia

Un empleado o empleada que experimenta violencia doméstica y sexual puede solicitar una licencia especial pagada para asistir a consultas médicas o de orientación, cumplir con procedimientos legales, reubicarse en un alojamiento seguro y otras actividades relacionadas con este problema.

Un empleado o empleada que apoya a una víctima de la violencia doméstica y sexual puede tomar licencia por enfermedad, lo que incluye, entre otros, acompañar a esa persona a los tribunales o al hospital, o cuidar a sus hijos u otros dependientes.

Los empleados/as eventuales pueden solicitar licencia especial sin goce de sueldo o licencia por enfermedad no remunerada para realizar las actividades descritas anteriormente.

El monto de la licencia proporcionada se determinará en función de la situación de cada persona a través de consultas con el empleado/empleada y el equipo de contacto de violencia doméstica y sexual, y la gerencia cuando corresponda.

## RECOMENDACIONES:

- *Considere la posibilidad de actualizar esta sección con detalles de la cantidad de licencia que concederá la empresa sin necesidad de la aprobación de los niveles gerenciales.*
- *Establezca un procedimiento para elevar a la gerencia las solicitudes de licencia que superen las disposiciones estándar.*

## Otro tipo de apoyo

Cuando sea posible, la empresa puede brindar apoyo financiero y de otro tipo a las personas sobrevivientes de violencia doméstica y sexual para que tengan acceso a asistencia médica y psicosocial, orientación, alojamiento de emergencia, seguridad y asistencia social. Esto incluye, entre otras cosas:

- préstamos sin interés o con intereses bajos;
- anticipos de sueldo;
- pago directo de los gastos médicos;
- adelantos para los gastos médicos, que se recuperarán con el seguro médico del empleado;
- acceso o facilitación del acceso a servicios de cuidado infantil;
- mejoras de seguridad en el hogar del empleado;
- transporte seguro para acceder a servicios de apoyo o para el nuevo alojamiento.

**RECOMENDACIÓN:** *Incluya únicamente el apoyo que la empresa pueda proporcionar en esta sección.*

## Requisitos probatorios

Si la empresa exige una prueba de la violencia doméstica y sexual, esta puede proporcionarse en forma de un documento —según lo convenido por la empresa y el empleado/empleada, y emitido por la policía, un tribunal, un médico, un enfermero del servicio público, un enfermero de atención de salud materno-infantil, un centro de apoyo familiar, un orientador, un miembro del clero o un abogado— o una declaración reglamentaria.

**RECOMENDACIÓN:** *Proporcionar evidencia de la violencia doméstica y sexual puede crear un obstáculo para divulgar el evento y pedir ayuda. Mantenga los requisitos probatorios al mínimo y actualice esta sección según corresponda.*

## Personas perpetradoras de violencia doméstica y sexual

Si a un(a) empleado/a le preocupa que pueda causar violencia doméstica y sexual y se presenta voluntariamente para solicitar ayuda, la empresa, en la medida de lo posible, proporcionará o facilitará la orientación correspondiente.

La orientación no alterará el derecho de la empresa a solicitar medidas disciplinarias contra los/las empleados/as que cometan dichos actos.

Cualquier acusación sobre empleados/as que cometan violencia doméstica y sexual se tratará de acuerdo con los procedimientos de quejas y resolución de violencia en el lugar de trabajo descritos anteriormente.

**RECOMENDACIONES:**

- Si tanto la persona afectada por la violencia como la presunta persona perpetradora son empleados de la empresa, esta deberá adoptar medidas para apoyar a la persona sobreviviente y ocuparse de la situación de la presunta persona perpetradora (proporcionando o facilitando orientación, o investigando y resolviendo la queja, y/o remitiendo el caso a la policía en consulta con la persona sobreviviente). Realice un análisis de riesgos en consulta con la persona sobreviviente y, si es necesario, aleje a esta persona de la presunta persona perpetradora. Asegúrese de que diferentes miembros del equipo de contacto apoyen a cada empleado para minimizar el riesgo de sesgo.
- Es posible que la empresa no tenga jurisdicción para realizar investigaciones no relacionadas con el trabajo. Busque asesoramiento legal si no está seguro.
- Puede presentar denuncias penales a la policía u otro órgano legal pertinente, pero asegúrese de tener en cuenta los deseos de la persona sobreviviente, independientemente de si es empleado, para minimizar la posibilidad de que sufra más daños. Busque asesoramiento de un proveedor de servicios relacionados con el AVG si no está seguro.
- Proporcione siempre los datos de contacto de los servicios de apoyo o de la policía a cualquier denunciante que manifieste que un(a) empleado/a está cometiendo actos de violencia doméstica y sexual.

**Confidencialidad**

La empresa se compromete a mantener la confidencialidad de las quejas y las investigaciones sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo [agregar lo siguiente si la política abarca la violencia doméstica y sexual: y testimonios sobre violencia doméstica y sexual].

La información sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo solo se compartirá con el consentimiento de la persona que reportó el evento [agregar lo siguiente si la política abarca la violencia doméstica y sexual: o del empleado/empleada que divulga un caso de violencia doméstica y sexual], a menos que sea necesaria una violación de la confidencialidad para proteger al empleado/empleada o a otra persona o empresa de daños graves, o cuando lo exija la ley.

La empresa tomará medidas disciplinarias, que pueden llegar hasta el despido, contra quienes violen la confidencialidad.

**RECOMENDACIONES:**

- Capacite al equipo de contacto para que mantenga la confidencialidad, indicando las consecuencias de incumplir este requisito.
- Marque como estrictamente confidenciales todos los documentos referidos a acoso y violencia en el lugar de trabajo, advirtiendo que la violación de la confidencialidad dará lugar a medidas disciplinarias.
- Almacene de forma segura todos los documentos sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo.

## Protección contra represalias

Ningún empleado/empleada deberá ser discriminado/a por denunciar o divulgar casos de acoso y violencia en el lugar de trabajo, ni por haber sufrido o creer haber sufrido situaciones de este tipo.

El reporte de presuntos casos de acoso y violencia en el lugar de trabajo no tendrá ningún impacto en las perspectivas de empleo o ascenso de los empleados en la empresa. Quienes presenten una queja en virtud de esta política estarán protegidos contra cualquier represalia por parte de la presunta persona perpetradora o de cualquier otro representante de la empresa.

La empresa tomará todas las medidas adecuadas para minimizar el riesgo de victimización o represalias contra la persona que reporta el evento o contra la presunta persona perpetradora y garantizará que todo el personal, incluido el de gestión y supervisión, esté informado de que no se tolerarán estos comportamientos.

En caso de que la gerencia tenga conocimiento de cualquier victimización o represalia o amenaza de victimización o represalia como resultado de la presentación de una queja de acoso y violencia en el lugar de trabajo, se pondrán a disposición de la persona que reportó el evento los servicios de apoyo adecuados y se tomarán medidas disciplinarias contra la persona perpetradora, de acuerdo con los procedimientos de la empresa por violación de una política interna.

En caso de que la gerencia tenga conocimiento de cualquier victimización o represalia o amenaza de ese tipo que ocurra fuera del lugar de trabajo, se pondrán a disposición de la persona que reportó el evento los servicios de apoyo adecuados y, cuando corresponda, el acto o la amenaza podrá denunciarse a la policía.

## Procesos de derivación a una instancia superior

Si no está satisfecho con los procesos de reporte en virtud de esta política, por ejemplo, debido a la falta de disponibilidad o a la falta de respuesta de los miembros designados del equipo de contacto, o si cree que se ha violado su confidencialidad, o si su inquietud no se resuelve, puede plantear el problema a través del proceso de resolución de quejas y reclamos de la empresa.

**RECOMENDACIÓN:** *Actualice esta sección con detalles del proceso de atención de quejas y reclamos; por ejemplo, indique dónde encontrarlo y a quién contactar.*

## Acusaciones falsas

Las acusaciones falsas de acoso y violencia en el lugar de trabajo pueden tener graves efectos en personas inocentes. Si, tras la investigación, se descubre que la persona que reportó la queja ha hecho una acusación falsa de forma maliciosa o imprudente, esta podrá recibir sanciones. En tal caso, la empresa también tomará las medidas apropiadas para reivindicar la reputación de la persona acusada.

## Seguimiento y evaluación

Se considera una buena práctica realizar actividades periódicas de seguimiento y evaluación (como mínimo, una vez al año) de la implementación y los resultados de la política para identificar el grado de aceptación de las disposiciones, las barreras que impiden el acceso y los impactos positivos y negativos en las personas y las empresas. Entre los posibles indicadores de seguimiento se pueden mencionar los siguientes:

- cantidad de coordinadores y miembros del equipo de contacto, por género;
- cantidad de coordinadores y miembros del equipo de contacto que recibieron capacitación sobre respeto laboral, por género;
- cantidad de gerentes y supervisores que recibieron capacitación sobre respeto laboral, por género;
- cantidad de empleados/consultores/contratistas que recibieron capacitación sobre respeto laboral, por género;
- cantidad de testimonios/quejas recibidos por tipo de acoso y violencia en el lugar de trabajo (hostigamiento, acoso sexual, violencia doméstica y sexual, y explotación y abuso sexuales), por género;
- cantidad y tipo de apoyo proporcionado, por género;
- cantidad de denuncias investigadas por tipo de acoso y violencia en el lugar de trabajo (hostigamiento, acoso sexual, violencia doméstica y sexual, y explotación y abuso sexuales), por género;
- cantidad de denuncias o testimonios de casos resueltos por tipo de acoso y violencia en el lugar de trabajo (hostigamiento, acoso sexual, violencia doméstica y sexual, y explotación y abuso sexuales), por género.

Los datos de seguimiento y evaluación deben utilizarse como una herramienta de aprendizaje que consolide la implementación de esta política y contribuya a identificar los desafíos pendientes.

### RECOMENDACIONES:

- *Algunos países exigen la recopilación de ciertos datos en relación con el acoso y la violencia en el lugar de trabajo, especialmente en el caso del acoso sexual. Actualice esta sección según corresponda.*
- *Si la empresa ha implementado un programa eficaz de respeto laboral, el número de testimonios/quejas debería aumentar en el corto a mediano plazo y luego reducirse a largo plazo, cuando haya mejorado la cultura corporativa.*