UNI global union

equal opportunities

DEL RIESGO A LA PREVENCIÓN

UNA CAJA DE HERRAMIENTAS SINDICAL SOBRE LA VIOLENCIA, EL ACOSO Y LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

INTRODUCCIÓN

La violencia y el acoso en el trabajo perjudican la salud, la dignidad y los ingresos de las personas trabajadoras. Casi el 23 % de las personas empleadas han sufrido violencia o acoso en el trabajo, ya sea físico, psicológico o sexual. Las consecuencias para la salud mental incluyen ansiedad, estrés, trastorno de estrés postraumático y depresión, así como pérdida de confianza, dificultades para reincorporarse al trabajo y aislamiento de colegas, amistades y familiares[1].

Los sindicatos desempeñan un papel esencial en la prevención de estas situaciones. El Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190), de la OIT (C190) reconoce el derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género. Promueve un enfoque inclusivo, integrado y que tenga en cuenta las consideraciones de género para la prevención. También exige a los gobiernos que velen por que los empleadores tengan en cuenta la violencia, el acoso y los riesgos psicosociales asociados en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo (artículo 9, apartado b)).

Esta caja de herramientas complementa los manuales del Departamento de Igualdad de Oportunidades de UNI Global Union, La salud mental en el trabajo: un derecho fundamental y negociar convenios colectivos con perspectiva de género. Convierte sus análisis en herramientas prácticas que permiten a los sindicatos identificar, evaluar, prevenir y abordar la violencia, el acoso y los riesgos psicosociales asociados en el trabajo.

[1] Organización Internacional del Trabajo (OIT), Experiencias de violencia y acoso en el trabajo: primera encuesta mundial (2022), citado en UNI Global Union, Departamento de Igualdad de Oportunidades, La salud mental en el trabajo: un derecho fundamental (2025), pág. 38.https://en.uni-womens-health.org/descargas/en/2025/fundamental_right_en.pdf

CÓMO UTILIZAR ESTA CAJA DE HERRAMIENTAS

Esta caja de herramientas está dirigida a diferentes actores dentro de los sindicatos:

- **dirigencias sindicales:** examinar el marco de prevención y asignar las responsabilidades y los recursos necesarios para su aplicación;
- **equipos de negociación:** utilizar las cláusulas modelo, las preguntas para la evaluación de riesgos y las prioridades de negociación[2] en la negociación colectiva;
- **representantes de las personas trabajadoras y de seguridad y salud en el trabajo:** utilizar el procedimiento de denuncia, la lista de verificación de la prevención y la matriz de acciones para la evaluación de riesgos;
- **responsables de formación:** combinar las herramientas prácticas con ejemplos sectoriales y las experiencias de las personas trabajadoras;
- **organizaciones afiliadas y sectores:** adaptar la terminología, los procedimientos y los plazos al contexto jurídico e institucional de cada país.

POR QUÉ ES IMPORTANTE LA PREVENCIÓN

La violencia y el acoso no son incidentes aislados entre individuos. La organización del trabajo, los niveles de dotación de personal, los horarios, las relaciones desiguales de poder, la discriminación, la precariedad laboral, el aislamiento y el contacto con terceros pueden provocarlos o agravarlos. Por lo tanto, la prevención debe abordar los sistemas de poder y las estructuras del lugar de trabajo que determinan quién está expuesto, quién puede expresarse, qué preocupaciones se toman en serio y qué sucede después de una denuncia. Considerar la violencia y el acoso como riesgos para la seguridad y salud en el trabajo los incorpora a las obligaciones de prevención de los empleadores y proporciona a los sindicatos herramientas concretas para la negociación y la acción en el lugar de trabajo.

MENSAJE CLAVE

La violencia y el acoso en el trabajo son riesgos laborales. Su prevención exige medidas de los empleadores, participación de las personas trabajadoras e implicación de los sindicatos.

[2] *Véase UNI Global Union, Departamento de Igualdad de Oportunidades, Negociar convenios colectivos con perspectiva de género.*

EL MARCO DE PREVENCIÓN

Esta caja de herramientas sigue cinco etapas. Sus capítulos están organizados en el mismo orden.

1. **IDENTIFICAR** Reconocer los peligros, los puestos de trabajo, los grupos y las situaciones de alto riesgo (capítulo 1).
2. **EVALUAR** Examinar la exposición, los efectos diferenciados según el género y las medidas de protección existentes (capítulo 2).
3. **PREVENIR** Acordar medidas organizativas, de procedimiento y de negociación antes de que se produzca un daño (capítulos 3 y 4).
4. **RESPONDER** Prever canales de denuncia seguros, protección, apoyo y procedimientos justos (capítulos 5 y 6).
5. **REVISAR** Hacer seguimiento de los incidentes, sus consecuencias y la eficacia de las medidas preventivas (capítulo 7).

El capítulo 8 presenta las herramientas de aplicación y el capítulo 9 establece los próximos pasos.

GLOSARIO

Las definiciones procedentes de normas internacionales o fuentes publicadas indican su origen; las demás son definiciones de trabajo elaboradas para esta caja de herramientas.

- **Personas designadas:** Personas capacitadas, competentes e imparciales encargadas de recibir las denuncias de violencia y acoso y coordinar la respuesta (definición de trabajo).
- **Violencia y acoso por razón de género:** “Violencia y acoso dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual” (C190, artículo 1, párrafo 1, apartado b)).
- **Enfoque con perspectiva de género:** Enfoque que aborda las causas subyacentes y los factores de riesgo de la violencia y el acoso, incluidos los estereotipos de género, las formas múltiples e interseccionales de discriminación y las relaciones desiguales de poder por razón de género (basado en el preámbulo del C190).
- **Riesgos psicosociales:** Riesgos derivados de una concepción, organización y gestión deficientes del trabajo, así como de un entorno social laboral desfavorable, que pueden generar consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas (Agencia Europea para la Seguridad en el Trabajo, citada en La salud mental en el trabajo: un derecho fundamental, pág. 33).

- **Represalias:** Cualquier perjuicio sufrido por una persona trabajadora por haber denunciado violencia o acoso, apoyado a otra persona trabajadora, actuado como testigo, participado en un procedimiento, planteado una preocupación relativa a la seguridad y salud en el trabajo o actuado como representante sindical (definición de trabajo; véase la sección 6.2).
- **Evaluación de riesgos:** Proceso de identificación de peligros y evaluación de los riesgos de violencia y acoso, con la participación de las personas trabajadoras y sus representantes, para adoptar medidas destinadas a prevenirlos y controlarlos (basado en el C190, artículo 9, apartado c)).
- **Violencia de género facilitada por la tecnología:** Acto de violencia perpetrado por una o varias personas, cometido, facilitado, agravado o amplificado parcial o totalmente mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación o medios digitales, contra una persona por razón de su género (Fondo de Población de las Naciones Unidas, 2021, citado en Digital or Physical, Every Workplace Should Be Safe, pág. 3).
- **Violencia ejercida por terceros:** Violencia y acoso ejercidos por personas ajenas a la plantilla, como clientes, pacientes, pasajeros, usuarios, proveedores de servicios o miembros del público (definición de trabajo).
- **Violencia y acoso:** "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 causar, causen o sean susceptibles de causar un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género" (C190, artículo 1, párrafo 1, apartado a)).

C190 y R206: referencia rápida

El C190 y la Recomendación sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 206) (R206), constituyen las primeras normas internacionales destinadas a prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluidos los que se producen por razón de género. Las disposiciones del C190 más pertinentes para esta caja de herramientas son:

- **Artículo 3:** el Convenio abarca la violencia y el acoso que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado de este, incluso en las comunicaciones laborales realizadas mediante tecnologías de la información y la comunicación y durante los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo;
- **Artículo 4(2):** el enfoque inclusivo, integrado y que tenga en cuenta las consideraciones de género debería contemplar la violencia y el acoso ejercidos por terceros;

- **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, incluidas una política en el lugar de trabajo, la evaluación de riesgos y la formación (véase la sección 3.1);
- **Artículo 10:** los gobiernos deberían garantizar procedimientos de denuncia seguros, justos y eficaces; protección contra la victimización o las represalias hacia denunciantes, víctimas, testigos y personas que alertan sobre irregularidades; protección de la privacidad y confidencialidad; y reconocimiento de los efectos de la violencia doméstica. El artículo 10, apartado g), exige a todo Miembro que adopte medidas apropiadas para "garantizar que todo trabajador tenga el derecho de alejarse de una situación de trabajo sin sufrir represalias u otras consecuencias indebidas si tiene motivos razonables para considerar que ésta presenta un peligro grave e inminente para su vida, su salud o su seguridad a consecuencia de actos de violencia y acoso, así como el deber de informar de esta situación a la dirección". Por lo tanto, la persona trabajadora que ejerza este derecho debería informar a la dirección;
- **Artículo 12:** el Convenio puede aplicarse mediante convenios colectivos, incluso ampliando o adaptando las medidas existentes de seguridad y salud en el trabajo para abarcar la violencia y el acoso.

La R206 complementa el Convenio y ofrece orientaciones sobre su aplicación. En materia de violencia doméstica, establece que entre las medidas para mitigar su impacto en el mundo del trabajo se podrían incluir: licencia para las víctimas de violencia doméstica; modalidades de trabajo flexibles y protección para las víctimas de violencia doméstica; protección temporal de las víctimas de violencia doméstica contra el despido, según proceda, salvo que el motivo del mismo no esté relacionado con la violencia doméstica y sus consecuencias; la inclusión de la violencia doméstica en la evaluación de los riesgos en el lugar de trabajo; un sistema de orientación hacia mecanismos públicos de mitigación de la violencia doméstica, cuando existan; y la sensibilización sobre los efectos de la violencia doméstica (R206, párrafo 18). Véase también la sección 6.4.

1. EL PROBLEMA: CÓMO LAS CONDICIONES DE TRABAJO CONFIGURAN LOS RIESGOS

Este capítulo ayuda a los sindicatos a identificar las condiciones laborales que favorecen o agravan la violencia y el acoso, para abordarlas antes de que se produzca un daño.

1.1 Factores de riesgo frecuentes

Entre los factores de riesgo de violencia, acoso y riesgos psicosociales asociados se incluyen:

- el contacto frecuente con clientes, pacientes, usuarios o miembros del público;
- el trabajo en solitario, nocturno o en lugares aislados;
- a falta de personal, la carga de trabajo excesiva, los objetivos poco realistas o los horarios imprevisibles;
- el empleo precario, temporal, externalizado o mediante plataformas;
- las jerarquías rígidas, las relaciones de dependencia y las relaciones desiguales de poder;
- los sistemas de poder que pueden silenciar a las personas trabajadoras o dificultar las denuncias, especialmente cuando se entrecruzan desigualdades relacionadas con el género, la situación laboral, la edad, la situación migratoria u otros factores[3];
- la discriminación y la desigualdad de género;
- la gestión deficiente de las comunicaciones digitales, la vigilancia o el acoso facilitado por la tecnología[4];
- el teletrabajo o el trabajo híbrido, donde la difuminación de los límites entre la vida laboral y personal, el aislamiento, la presión digital o la violencia doméstica pueden generar o agravar riesgos psicosociales;
- la falta de canales de denuncia seguros, fiables y accesibles.

[3] El poder de las personas trabajadoras se basa en cuatro recursos: el poder estructural, el asociativo, el institucional y el social. El poder asociativo, entendido como la capacidad de organizarse y actuar colectivamente, constituye la base de los demás. Cuando el poder asociativo es débil, las personas trabajadoras están más expuestas a la desinformación, las represalias y la falta de aplicación efectiva de la legislación laboral. En consecuencia, denunciar situaciones de violencia y acoso implica mayores riesgos, especialmente cuando se entrecruzan desigualdades relacionadas con el género, la situación laboral, la edad, la condición migratoria u otros factores.Véase Friedrich-Ebert-Stiftung (FES), «Introducción a los recursos de poder», Kit de Recursos de Poder, consultado el 22 de octubre de 2026. https://www.fes.de/es/themenportal-gewerkschaften-und-gute-arbeit/gewerkschaften-international/manual/presentacion/introduccion-a-los-recursos-de-poder

[4] La violencia de género facilitada por la tecnología forma parte de un patrón de violencia que se produce tanto en línea como fuera de línea. Puede ser anónima, perpetrarse a distancia y estar automatizada, y su contenido es difícil de eliminar. En una encuesta de UNI Global Union realizada a 430 personas, el 10,2 % había sufrido este tipo de violencia en el lugar de trabajo, principalmente por parte de supervisores, colegas, clientes y usuarios. Véase UNI Global Union, Departamento de Igualdad de Oportunidades, Digital o físico – Todo lugar de trabajo debe ser seguro (s. f.), págs. 3–9. https://uniglobalunion.org/wp-content/uploads/DIGITAL-OR-PHYSICAL-EVERY-WORKPLACE-SHOULD-BE-SAFE_SP.pdf

1.2 Señales de alerta que deben vigilar los sindicatos

Las siguientes señales pueden indicar que las personas trabajadoras están expuestas a violencia o acoso, o que no se sienten seguras para denunciarlos:

- denuncias reiteradas o elevada rotación del personal en un mismo equipo, establecimiento o turno;
- ausencias, estrés, problemas de sueño o miedo asociados a determinados clientes, responsables u horarios;
- personas trabajadoras que evitan denunciar porque creen que nada cambiará;
- incidentes normalizados como «parte del trabajo»;
- solicitudes reiteradas de traslado para dejar determinados equipos o lugares o evitar el contacto con terceros.

ACCIÓN

Identificar los puestos, turnos, lugares y formas de contacto con terceros que presentan riesgos elevados. Combinar los testimonios de las personas trabajadoras con los registros de incidentes, las encuestas y la información sobre seguridad y salud en el trabajo.

RESULTADO ESPERADO

Una visión compartida de dónde se concentran los riesgos y qué factores organizativos requieren medidas preventivas.

2. EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

La evaluación de riesgos debe realizarse con la participación efectiva de las personas trabajadoras y sus representantes. Debe determinar quién está expuesto y en qué condiciones, evaluar la probabilidad y gravedad de los daños y conducir a medidas preventivas con responsabilidades, plazos y seguimiento definidos.

El riesgo no es neutro desde el punto de vista del género. La evaluación debe examinar las diferencias en la exposición y los efectos para las mujeres, los hombres y otros grupos de personas trabajadoras. Para consultar los factores de riesgo psicosocial y las intervenciones destinadas a reducir el estrés, véase La salud mental en el trabajo: un derecho fundamental, secciones 4.1 y 5.2.1.

Las listas de verificación y las inspecciones no bastan para captar los riesgos psicosociales. Deben combinarse con un diálogo estructurado, consultas periódicas y encuestas recurrentes sobre las experiencias de las personas trabajadoras.

2.1 Preguntas que deben formularse

- **EXPOSICIÓN:** ¿Quién trabaja en solitario, de noche o en contacto directo con el público? ¿Qué puestos están más expuestos a insultos, amenazas o conductas no deseadas?
- **GÉNERO E IGUALDAD:** ¿Las mujeres y los hombres están expuestos de manera diferente? ¿Las personas jóvenes, migrantes, temporales, subcontratadas u otros grupos afrontan obstáculos o riesgos adicionales?
- **ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:** ¿Los niveles de personal, objetivos, horarios, carga de trabajo o prácticas de gestión aumentan la probabilidad o las consecuencias de la violencia y el acoso?
- **DENUNCIA:** ¿Las personas trabajadoras saben cómo denunciar? ¿El procedimiento es confidencial, accesible, fiable y está disponible en los idiomas que utilizan?
- **PREVENCIÓN:** ¿Qué medidas de protección existen? ¿Se utilizan, supervisan y revisan con los representantes de las personas trabajadoras?
- **DATOS:** ¿Se registran y analizan los incidentes por categorías pertinentes, protegiendo la confidencialidad y respetando la legislación aplicable?

UNI global union
equal opportunities

2.2 Ejemplo de matriz de acciones para la evaluación de riesgos

FACTOR DE RIESGO	¿QUIÉN ESTÁ EXPUESTO?	IMPACTO EN EL GÉNERO/ LA IGUALDAD	MEDIDAS EXISTENTES	MEDIDAS ADICIONALES	PERSONA/ ESTRUCTURA RESPONSABL	PLAZO / FECHA DE REVISIÓN
Trabajo en solitario	Personal de limpieza	Principalmente mujeres	Contacto telefónico	Implantar un sistema de parejas/ verificación	Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo	30 días; revisión a los 3 meses
Clientes agresivos	Personal de atención directa	Sobrerrepresentación de jóvenes	Apoyo informal de la dirección	Protocolo, revisión de dotación de personal y formación	Dirección con la representación sindical	60 días; revisión a los 6 meses
Acoso digital	Personal en teletrabajo o trabajo híbrido	Posible selección de víctimas por género	Política informática general	Procedimiento específico de denuncia y respuesta	RR. HH. e informática con el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo	45 días; revisión a los 3 meses

HERRAMIENTA DE APLICACIÓN

Utilice esta matriz en inspecciones laborales, comités paritarios de seguridad y salud en el trabajo y preparación de negociaciones. Asigne una persona responsable y una fecha de revisión a cada medida acordada.

3. RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADORES Y VIOLENCIA EJERCIDA POR TERCEROS

El C190 exige a los gobiernos que velen por que los empleadores adopten medidas apropiadas, acordes con su grado de control, para prevenir la violencia y el acoso (artículo 9). La siguiente lista combina estas medidas con las orientaciones de la R206 y las reivindicaciones propias de UNI; la fuente de cada elemento figura entre paréntesis. Los sindicatos pueden utilizar para comprobar si estas medidas se aplican.

3.1 Responsabilidades de prevención de los empleadores

Los empleadores deberían:

- adoptar y aplicar una política sobre violencia y acoso en el trabajo en consulta con las personas trabajadoras y sus representantes (C190, artículo 9, apartado a));
- integrar la violencia, el acoso y los riesgos psicosociales asociados en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo (C190, artículo 9, apartado b)), e identificar los peligros y evaluar los riesgos con la participación de las personas trabajadoras (C190, artículo 9, apartado c));
- proporcionar información accesible y formación práctica sobre riesgos, derechos, políticas y procedimientos (C190, artículo 9, apartado d)), con sesiones anuales de actualización y formación inicial obligatoria para las nuevas personas trabajadoras y quienes ejercen funciones de dirección (reivindicación de UNI);
- establecer procedimientos seguros de denuncia e investigación y designar a personas debidamente capacitadas, competentes e imparciales para gestionar las denuncias y los casos delicados (C190, artículo 10, apartado b), obligación de los gobiernos; R206);
- adoptar medidas de prevención y control, incluidos cambios organizativos cuando sean necesarios (C190, artículo 9, apartado c));
- proteger contra las represalias a denunciantes, víctimas, testigos y personas que alertan sobre irregularidades (C190, artículo 10, apartado b), obligación de los gobiernos; R206);
- examinar los incidentes, las tendencias y la eficacia de las medidas preventivas (reivindicación de UNI).

3.2 Violencia ejercida por terceros

La violencia ejercida por terceros (véase el glosario) debe incluirse en la evaluación de riesgos y la prevención del mismo modo que cualquier otro riesgo laboral. Las personas trabajadoras del sector servicios están especialmente expuestas debido al contacto con el público, el trabajo en solitario y las actividades que funcionan las 24 horas del día, los 7 días de la semana (véase La salud mental en el trabajo: un derecho fundamental, sección 5.1).

Antes de un incidente, los empleadores deberían:

- identificar las tareas, los horarios y los lugares de alto riesgo;
- garantizar suficiente personal y modalidades de trabajo seguras;
- establecer procedimientos de comunicación, alarma o escalamiento;
- capacitar a las personas trabajadoras y sus responsables en prevención y respuesta.

Durante un incidente, los empleadores deberían:

- permitir que las personas trabajadoras soliciten asistencia inmediata;
- respetar el derecho de las personas trabajadoras a retirarse, sin represalias u otras consecuencias indebidas, de una situación de trabajo cuando tengan motivos razonables para considerar que presenta un peligro grave e inminente para su vida, salud o seguridad a consecuencia de actos de violencia y acoso; las personas trabajadoras que ejerzan este derecho deben informar a la dirección (C190, artículo 10, apartado g));
- dar prioridad a la seguridad y a la reducción de la tensión;
- registrar el incidente y conservar la información pertinente.

Después de un incidente, los empleadores deberían:

- brindar apoyo y permitir la representación sindical;
- examinar los factores del lugar de trabajo que contribuyeron al incidente;
- aplicar cambios correctivos y preventivos.

RESULTADO ESPERADO

La violencia ejercida por terceros deja de normalizarse como “parte del trabajo” y se aborda mediante los mismos mecanismos de prevención, denuncia y revisión que los demás riesgos laborales.

4. CLÁUSULAS MODELO DE CONVENIOS COLECTIVOS

El C190 puede aplicarse mediante convenios colectivos (artículo 12). Las siguientes cláusulas constituyen puntos de partida para la negociación y deben adaptarse a la legislación nacional, los convenios existentes y los riesgos propios de cada sector. Para otras prioridades de negociación, incluida la violencia de género facilitada por la tecnología, véase Negociar convenios colectivos con perspectiva de género, secciones 4.6 y 5.6.

1. **DERECHO A UN MUNDO DEL TRABAJO LIBRE DE VIOLENCIA**
   El empleador y el sindicato reconocen el derecho de toda persona trabajadora a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género.
2. **EVALUACIÓN DE RIESGOS**
   La violencia, el acoso y los riesgos psicosociales asociados deberán incluirse en las evaluaciones de riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, con la participación efectiva de las personas trabajadoras y sus representantes.
3. **DENUNCIA**
   Las personas trabajadoras deberán tener acceso a canales de denuncia seguros, confidenciales y accesibles, y recibir información clara sobre los procedimientos, los plazos y el apoyo disponible.
4. **PROTECCIÓN CONTRA LAS REPRESALIAS**
   Ninguna persona trabajadora deberá sufrir despido, discriminación, perjuicio o represalias por haber denunciado violencia o acoso, apoyado a otra persona trabajadora, prestado testimonio o participado en un procedimiento.
5. **REPRESENTACIÓN SINDICAL**
   Las personas trabajadoras tendrán derecho a contar con representación y apoyo de un representante sindical en todas las etapas del procedimiento de denuncia e investigación, de conformidad con la legislación aplicable.

6 FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Las personas trabajadoras, los responsables y los representantes pertinentes deberán recibir información y formación adecuadas sobre los riesgos identificados, las medidas preventivas, los procedimientos de denuncia y los derechos y responsabilidades. La formación sobre las políticas y procedimientos del lugar de trabajo deberá impartirse periódicamente, al menos una vez al año, y como parte de la incorporación de nuevas personas trabajadoras y responsables.

7 VIOLENCIA EJERCIDA POR TERCEROS

El empleador deberá identificar, evaluar y adoptar medidas preventivas contra la violencia y el acoso ejercidos por clientes, pacientes, usuarios, proveedores de servicios u otros terceros.

8 SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

El empleador y el sindicato deberán revisar periódicamente las tendencias de los incidentes, las evaluaciones de riesgos y las medidas preventivas mediante la estructura paritaria de seguridad y salud en el trabajo o de diálogo social que corresponda.
regularly, at least annually, and as part of induction for new workers and managers.

9 VIOLENCIA DOMÉSTICA

Las personas trabajadoras afectadas por la violencia doméstica deberán tener acceso a licencia remunerada, modalidades de trabajo flexibles, cambios de lugar de trabajo o de datos de contacto, y protección contra el despido o las medidas disciplinarias vinculados a sus efectos. La información deberá mantenerse confidencial y la violencia doméstica deberá incluirse en las evaluaciones de riesgos del lugar de trabajo.

5. DENUNCIA Y RESPUESTA SEGURAS

Todos los lugares de trabajo deberían contar con más de un medio seguro para denunciar la violencia o el acoso. Los procedimientos deben ser accesibles, confidenciales, oportunos y transparentes, con representación y apoyo sindical disponibles en cada etapa. Un sistema de denuncia solo funciona si las personas trabajadoras confían en él: en una encuesta realizada en 2025 a trabajadores del comercio minorista y de la comida rápida en Australia, el 53 % de quienes nunca habían denunciado un incidente creían que no se adoptaría ninguna medida[5]. Por lo tanto, los empleadores y los sindicatos deberían combinar los procedimientos con educación, comunicación y formación periódicas.

5.1 Procedimiento recomendado

1. **DENUNCIA:** Recibir la denuncia a través de un canal seguro y accesible.
2. **EVALUACIÓN INMEDIATA DE LA SEGURIDAD:** Determinar si se requieren medidas de protección urgentes.
3. **REGISTRO CONFIDENCIAL:** Registrar la denuncia limitando el acceso a la información únicamente a quienes necesiten conocerla.
4. **EVALUACIÓN/INVESTIGACIÓN:** Aplicar un procedimiento justo, imparcial y oportuno, dirigido por las personas designadas.
5. **MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y CORRECCIÓN:** Abordar el daño inmediato y los factores del lugar de trabajo que contribuyeron al incidente.
6. **RESULTADO:** Comunicar el resultado y los pasos siguientes a las partes de acuerdo con las normas aplicables.
7. **SEGUIMIENTO Y REVISIÓN:** Comprobar si existen represalias o reincidencias y si las medidas preventivas están funcionando.

[5]Asociación de Empleados de Comercio, Distribución y Actividades Afines (SDA), encuesta entre sus miembros (diciembre de 2025), citada en UNI Global Union, Departamento de Igualdad de Oportunidades, Negociación colectiva con perspectiva de género, sección 4.6.

5.2 Garantías mínimas

Todo procedimiento de denuncia debería garantizar:

- más de un canal de denuncia, incluido uno ajeno a la línea jerárquica directa;
- la confidencialidad y el respeto de la privacidad;
- canales accesibles y multilingües cuando sea necesario;
- plazos claros e información sobre las próximas etapas;
- el derecho a la representación y al apoyo sindical;
- el respeto a la persona afectada, sin culpabilizarla ni someterla a interrogatorios repetidos innecesarios, y derechos procesales claros tanto para la persona denunciante como para la persona denunciada;
- personas designadas para recibir las denuncias y coordinar la respuesta;
- protección contra la victimización o las represalias.

RESULTADO ESPERADO

Las personas trabajadoras pueden comunicar sus preocupaciones tempranamente y con seguridad; los procedimientos se comprenden y generan confianza; y las denuncias dan lugar tanto a protección individual como a medidas preventivas en el lugar de trabajo.

6. PROTECCIÓN, APOYO Y FUNCIÓN DE LOS REPRESENTANTES SINDICALES

La protección debe salvaguardar la salud, la seguridad y la dignidad sin trasladar las consecuencias del incidente a la persona afectada. Las medidas provisionales no deben perjudicar a quien haya denunciado violencia o acoso. Cuando exista un riesgo grave o inmediato para la salud o la seguridad, las medidas de protección no deben esperar a que finalice la investigación.

6.1 Medidas de protección inmediatas

Según la situación, las medidas de protección pueden:

- separar a las partes cuando sea necesario y proporcionado;
- modificar las modalidades de contacto, el lugar o los horarios sin perjudicar a la persona afectada;
- reforzar la dotación de personal o la seguridad cuando haya violencia ejercida por terceros;
- facilitar acceso a asistencia médica, psicológica o de otro tipo cuando esté disponible;
- permitir el acompañamiento sindical y conceder tiempo suficiente para participar en el procedimiento;
- preservar el salario, la situación laboral, las oportunidades de carrera y los demás derechos laborales.

6.2 Principio de ausencia de represalias

Ninguna persona trabajadora debería sufrir perjuicios por denunciar violencia o acoso, apoyar a otra persona trabajadora, actuar como testigo, participar en un procedimiento, plantear una preocupación relativa a la seguridad y salud en el trabajo o actuar como representante sindical.

EJEMPLOS DE REPRESALIAS: despido, reducción de horas, cambios de turno punitivos, exclusión de ascensos, intimidación, aislamiento, amenazas, evaluaciones de desempeño negativas vinculadas a la denuncia o presiones para retirar una queja.

6.3 Función de los representantes sindicales

Los representantes sindicales actúan antes, durante y después de un incidente. Su función consiste en apoyar individualmente a las personas trabajadoras y aprovechar cada caso para identificar y modificar los factores laborales que lo originaron.

ANTES DE UN INCIDENTE, LOS REPRESENTANTES SINDICALES:

- participan en evaluaciones de riesgos con perspectiva de género;
- negocian políticas y cláusulas de convenios colectivos;
- se aseguran de que las personas trabajadoras sepan cómo denunciar y dónde obtener apoyo;
- examinan las tendencias de los incidentes respetando la confidencialidad.

CUANDO SE DENUNCIA UN INCIDENTE, LOS REPRESENTANTES SINDICALES:

- brindan apoyo inicial confidencial;
- explican las opciones disponibles;
- acompañan a la persona trabajadora a las reuniones cuando esta lo solicita;
- solicitan medidas de seguridad inmediatas;
- supervisan la equidad, la rapidez y las garantías contra las represalias.

DESPUÉS DE UN INCIDENTE, LOS REPRESENTANTES SINDICALES:

- comprueban que se hayan aplicado las medidas acordadas;
- identifican los factores organizativos que contribuyeron al incidente;
- utilizan las lecciones extraídas de forma anonimizada para mejorar la prevención, la formación y la negociación;
- supervisan las reincidencias y las represalias.

6.4 La violencia doméstica y el mundo del trabajo

La violencia doméstica puede afectar a la seguridad, la asistencia y el desempeño de una persona trabajadora. La persona agresora puede presentarse en el lugar de trabajo o contactar a la persona trabajadora a través del teléfono, los mensajes o el correo electrónico del trabajo. El C190 exige a todo Miembro reconocer los efectos de la violencia doméstica y, en la medida en que sea razonable y factible, mitigar su impacto en el mundo del trabajo (artículo 10, apartado f)). La R206 enumera medidas con este fin (véase la referencia rápida).

LOS EMPLEADORES PUEDEN:

- conceder licencia remunerada a las personas trabajadoras afectadas por la violencia doméstica;
- acordar horarios y modalidades de trabajo flexibles;
- cambiar el lugar de trabajo, el número de teléfono o la dirección de correo electrónico de la persona trabajadora cuando sea necesario;
- proteger a la persona trabajadora contra el despido o las medidas disciplinarias vinculados a los efectos de la violencia doméstica;
- incluir la violencia doméstica en las evaluaciones de riesgos del lugar de trabajo;
- derivar a la persona trabajadora a servicios de apoyo especializados;
- mantener la confidencialidad de toda la información.

LOS REPRESENTANTES SINDICALES PUEDEN:

- tratar cualquier revelación con confidencialidad y discreción;
- derivar a la persona afiliada a servicios de apoyo especializados;
- explicar a la persona afiliada sus derechos y prestaciones en virtud del convenio colectivo y de la legislación;
- apoyar a la persona afiliada en los acuerdos con la dirección y en cualquier procedimiento disciplinario vinculado a los efectos de la violencia doméstica;
- respetar las decisiones de la persona afiliada[6].

[6] Este ejemplo se basa en el trabajo de la Asociación de Empleados de Comercio, Distribución y Actividades Afines (SDA), sección de Newcastle y del Norte, Australia, Safe at Home, Safe at Work: Your Role as an SDA Delegate or HSR (folleto).

7. INDICADORES DE ÉXITO

Los sindicatos deberían establecer una situación de referencia, acordar responsabilidades y examinar periódicamente los avances en cuatro ámbitos. En cada ámbito figuran ejemplos de indicadores, que los sindicatos pueden adaptar al lugar de trabajo y a sus propias fuentes de datos.

PREVENCIÓN

- proporción de evaluaciones de riesgos que incluyen la violencia, el acoso y los riesgos psicosociales;
- lnúmero de puestos de alto riesgo y de formas de exposición a terceros identificados;
- proporción de medidas preventivas acordadas aplicadas dentro del plazo establecido.

DENUNCIA Y PROTECCIÓN

- proporción de personas trabajadoras que conocen los canales de denuncia, las protecciones y los apoyos disponibles;
- proporción de denuncias tramitadas dentro de los plazos acordados;
- número de quejas por represalias tras una denuncia;
- proporción de casos en los que la persona trabajadora contó con representación sindical, cuando la solicitó.

NEGOCIACIÓN Y POLÍTICAS

- número de convenios colectivos con cláusulas de prevención, denuncia y protección;
- número de revisiones de incidentes y medidas preventivas realizadas por estructuras paritarias;
- número de medidas con perspectiva de género incluidas en las prioridades de negociación.

RESULTADOS EN EL LUGAR DE TRABAJO

- evolución de los factores de riesgo recurrentes con respecto a la situación de referencia;
- evolución de la confianza de las personas trabajadoras en los procedimientos con respecto a la situación de referencia.

NOTA: El número de denuncias suele aumentar cuando las personas trabajadoras empiezan a confiar en un procedimiento. Un aumento puede indicar que el procedimiento funciona, por lo que las cifras de denuncias deben leerse junto con las encuestas a las personas trabajadoras y las evaluaciones de riesgos.

8. HERRAMIENTAS DE APLICACIÓN

8.1 Lista de verificación de la prevención en el lugar de trabajo

Utilice esta lista en las reuniones sindicales, los comités paritarios de seguridad y salud en el trabajo, la preparación de negociaciones o las inspecciones de los lugares de trabajo.

- [ ] La violencia y el acoso están incluidos explícitamente en la política de seguridad y salud en el trabajo.
- [ ] Los riesgos psicosociales están incluidos en las evaluaciones de riesgos con perspectiva de género.
- [ ] Las personas trabajadoras y los representantes sindicales participan en la evaluación de riesgos y la prevención.
- [ ] Existe más de un canal de denuncia seguro y confidencial.
- [ ] Los canales de denuncia son accesibles y multilingües cuando resulta necesario.
- [ ] La formación sobre las políticas y los procedimientos se repite anualmente y forma parte de la incorporación de nuevas personas trabajadoras y responsables.
- [ ] Las personas designadas para recibir denuncias están capacitadas, son competentes y pueden actuar con imparcialidad.
- [ ] Las personas trabajadoras están protegidas contra las represalias.
- [ ] La violencia ejercida por terceros está incluida en las medidas preventivas.
- [ ] Los incidentes se registran y analizan por género y otras categorías pertinentes con garantías de confidencialidad, y los resultados se utilizan para mejorar la prevención.
- [ ] Los convenios colectivos o las políticas del lugar de trabajo incluyen medidas claras de prevención y protección.
- [ ] Las medidas preventivas tienen responsables, plazos y una fecha de revisión.

8.2 Formulario rápido de denuncia de incidentes

Campo	Opciones / espacio
Fecha/hora	
Lugar de trabajo/ubicación	
Tipo de daño	Físico / psicológico / sexual / económico / otro
¿Cómo ocurrió?	En persona / mediante comunicaciones digitales u otras comunicaciones relacionadas con el trabajo / otro
¿Quién fue responsable?	Colega / responsable / tercero / otro
Género de la persona afectada	Mujer / hombre / autodescripción: _____ _____ / prefiere no responder
Grupo de edad, situación laboral u otra información (opcional)	
¿Qué sucedió?	
¿Existe un riesgo inmediato para la seguridad?	
Testigos / otras personas trabajadoras afectadas	
¿Se solicitó representación sindical?	
Medidas inmediatas / apoyo necesario	

9. PRÓXIMOS PASOS: POR DÓNDE EMPEZAR

El siguiente calendario ayuda a los sindicatos a comenzar la aplicación. Las organizaciones afiliadas pueden adaptarlo a sus capacidades y prioridades.

EN EL PLAZO DE UN MES

- examinar esta caja de herramientas con la dirección sindical y los representantes de las personas trabajadoras;
- identificar los lugares de trabajo o sectores prioritarios;
- asignar la responsabilidad de la coordinación;
- recopilar la información de referencia disponible.

EN EL PLAZO DE TRES MESES

- realizar una evaluación inicial de riesgos con perspectiva de género;
- revisar los procedimientos de denuncia y protección contra las represalias y confirmar las responsabilidades para recibir y gestionar las denuncias;
- identificar las prioridades de negociación y las deficiencias de las políticas;
- programar formación para representantes y equipos de negociación.

EN EL PLAZO DE SEIS MESES

- negociar o revisar las políticas del lugar de trabajo y las cláusulas de los convenios colectivos;
- establecer indicadores de seguimiento y un calendario de revisión;
- informar a los miembros sobre los avances y ajustar las medidas cuando sea necesario.

9.1 Ejemplo de política regional: Europa

El 6 de octubre de 2026, el Parlamento Europeo aprobó un informe en el que solicitaba a la Comisión Europea que propusiera medidas de la UE sobre los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo. Pide obligaciones para los empleadores, evaluaciones periódicas de los riesgos psicosociales, políticas contra la violencia, el acoso, la intimidación y la discriminación, y protocolos de prevención de la violencia ejercida por terceros[7].

CONCLUSIÓN

Prevenir la violencia y el acoso es una tarea fundamental de los sindicatos. Fortalece el poder de las personas trabajadoras, mejora las condiciones laborales y contribuye a lugares de trabajo seguros, saludables e igualitarios para todas las personas.

El Departamento de Igualdad de Oportunidades de UNI Global Union elaboró esta caja de herramientas. Debe adaptarse a la legislación nacional, los convenios colectivos y los procedimientos organizativos, y no constituye asesoramiento jurídico.

[7] Parlamento Europeo, «El Parlamento pide proteger la salud mental y física en el trabajo», comunicado de prensa, 6 de octubre de 2026, https://www.europarl.europa.eu/news/es/press-room/20261002IPR47897/el-parlamento-pide-proteger-la-salud-mental-y-fisica-en-el-trabajo


global
union
equal
opportunities