



EUPAE | European Public Administration Employers



EFEE Education Employers



Hotrec Hospitality Europe

It's not part of the job

Interlocutores sociales multisectoriales europeos

DIRECTRICES

para prevenir y combatir la violencia y el acoso por parte de terceros relacionados con el trabajo

ACTUALIZADAS (2025)



I.

***Antecedentes,
objetivos,
definiciones y
principios***

1. Los interlocutores sociales firmantes de estas Directrices actualizadas para los sectores de los gobiernos locales y regionales, las administraciones públicas centrales, la educación, los hospitales y la asistencia sanitaria, y los hoteles, restaurantes y cafés (Hostelería), afirman que la violencia y el acoso de terceros en el trabajo (en lo sucesivo, TPVH por sus siglas en inglés -Third Party Violence and Harassment-) es inaceptable. Tiene graves consecuencias para la salud, la dignidad y la confianza de los trabajadores. También socava el ambiente de trabajo, la moral del personal, el atractivo de los puestos de trabajo y la retención de los trabajadores. Pone en riesgo la calidad del trabajo y, en última instancia, la calidad de los servicios públicos, privados y sin ánimo de lucro. Además, puede crear un entorno inseguro para el público y los usuarios de los servicios y, por tanto, tiene un amplio impacto social negativo.
2. Como representantes de los sectores económicos más expuestos a la TPVH, tenemos un interés en particular en mejorar su prevención y abordaje. En 2010, cuatro de estos sectores¹ adoptaron las primeras directrices multisectoriales para abordar la VCM en el trabajo. Estas directrices complementan el acuerdo intersectorial autónomo de 2007 sobre [Acuerdo Marco sobre Violencia y Acoso en el trabajo](#).
3. A pesar de su relevancia, las Directrices originales han tenido una implementación limitada a nivel nacional. Además, los casos de TPVH han aumentado, especialmente durante y después de la pandemia de Covid-19. A raíz de un proyecto financiado por la Comisión Europea en 2021-2023 sobre el papel de los interlocutores sociales en la prevención de la violencia sexual y de género en el trabajo, los interlocutores sociales mencionados decidieron actualizar las Directrices a la vista de los siguientes acontecimientos:
4. Según los últimos datos de Eurofound², el 12,5% de los trabajadores de la UE han experimentado algún tipo de comportamiento social adverso. Esta cifra puede ser mucho mayor en algunos sectores.
5. La digitalización, junto con los procedimientos cada vez más complejos y las expectativas y demandas individualizadas de la sociedad, contribuye a aumentar los riesgos de TPVH relacionada con el trabajo. La digitalización puede aumentar la intensificación del trabajo, facilitar la vigilancia o la evaluación constante y provocar frustraciones y tensiones entre los trabajadores y terceros. En consecuencia, también puede conducir a la TPVH contra los trabajadores, así como a la ciberviolencia, incluida la pornografía vengativa, que afecta principalmente a mujeres jóvenes.
6. Algunos de nuestros sectores están experimentando escasez de mano de obra o de personal cualificado así como un aumento de las tareas administrativas. Estos aspectos, entre otros, pueden provocar falta de personal, lo que, a su vez, puede contribuir al TPVH.
7. La violencia de género, unida a un enfoque interseccional, se reconoce como parte integral de la violencia y el acoso en el [Convenio 190 de la OIT](#) (2019) y en la [Directiva de la UE para combatir la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica](#) (2024/1385).

De hecho, los datos europeos, como se mencionó anteriormente, demuestran que las mujeres se ven más afectadas que los hombres, siendo la mayoría de los agresores hombres.

La proporción de mujeres que declaran haber experimentado un comportamiento social adverso en el trabajo es superior a la de los hombres, observándose la discrepancia más significativa en la denuncia de atención sexual no deseada, en la que las mujeres (3%) tienen más probabilidades de verse afectadas que los hombres (1%). En particular, las mujeres jóvenes de entre 16 y 24 años son más propensas a denunciar atención sexual no deseada, siendo un objetivo desproporcionado (8%)³.

¹ Las directrices multisectoriales fueron adoptadas en 2010 por el CMRE, la CoESS, la FSESP (sanidad y hospitales), la EFEE, la ETUCE, Eurocommerce, HOSPEEM y UNI-Europa, en 2018 por TUNED (FSESP y CESI) y EUPAE para los gobiernos centrales, y en 2021 por la EFCI.

² Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, Eurofound, EWCTS, 2021

³ Idem

8. También se ha constatado que la subdenuncia de TPVH por parte de los trabajadores es persistente debido a diversos factores: la percepción de que la TPVH forma parte del trabajo, que las quejas no serán atendidas debido a la falta de recursos, tiempo o comprensión, y/o que los incidentes no son lo suficientemente graves como para justificar la adopción de medidas. El trabajo en solitario o nocturno, las cargas de trabajo excesivas, el miedo a las represalias, las situaciones laborales atípicas y los estereotipos basados en el género, el origen étnico, la orientación sexual y otros factores en ciertos empleos o sectores contribuyen aún más a la subdenuncia.
9. Los interlocutores sociales multisectoriales reconocen que los Estados tienen la responsabilidad principal de hacer frente a la violencia de género de acuerdo con la legislación y las prácticas nacionales, y que los empleadores no son responsables de la violencia de género.

No obstante, los aquí firmantes señalan que la violencia de género puede afectar al empleo, al rendimiento y a la salud y seguridad. Los Gobiernos, las organizaciones empresariales y sindicales y las instituciones laborales pueden ayudar a abordar los efectos de la violencia de género como parte de otras medidas, de conformidad con las leyes y prácticas nacionales⁴.

En los últimos años, el teletrabajo ha aumentado. En consecuencia, los interlocutores sociales reafirman que las disposiciones sobre teletrabajo siguen siendo voluntarias, tanto para los empleadores como para los trabajadores, y reversibles.

10. Cuando se denuncia un caso de TPVH, los datos de Eurofound⁵ también han demostrado que cerca del 30% de los trabajadores que trabajan habitualmente con personas afirman que no reciben el apoyo necesario de la dirección, mientras que el 16% afirma que no recibe apoyo de sus compañeros.
11. Los firmantes reconocen que los empleadores y los trabajadores tienen obligaciones profesionales, éticas y legales con terceros y entre sí.
12. La TPVH relacionada con el trabajo tiene una naturaleza polifacética y requiere un enfoque integrado en el que las diferentes partes interesadas se unan para formar parte de la solución. Estas directrices se refieren únicamente a los asuntos incluidos en el mandato como interlocutores sociales y de conformidad con la legislación y las prácticas nacionales.
13. La forma en que se organizan y prestan determinados servicios refleja las circunstancias nacionales, regionales y locales.

Objetivos

14. Los objetivos las Directrices son:
 - Garantizar que cada lugar de trabajo cuente con una política de prevención de la violencia en el trabajo orientada a los resultados y elaborada por los empleadores, los trabajadores y sus representantes/sindicatos, basada, entre otras fuentes, en las buenas prácticas recopiladas como parte de la investigación del proyecto, y que pueda complementarse con medidas más específicas y/o adicionales.
 - Actualizar las Directrices para hacerlas más útiles, más fáciles de utilizar y más pertinentes para mejorar su aplicación a nivel nacional.
 - Comprender mejor los riesgos asociados a la TPVH en el lugar de trabajo.
 - Desarrollar medidas preventivas y reactivas para abordar y prevenir la VPTH en el lugar de trabajo.
 - Incorporar un enfoque interseccional que subraye los principios de igualdad de género y lucha contra la discriminación, inspirándose en las disposiciones del Convenio 190 de la OIT.

⁴ En el sitio web del proyecto pueden consultarse ejemplos de iniciativas de los interlocutores sociales en el sitio web del proyecto: <https://www.thirdpartyviolence.com/>

⁵ Eurofund, 2021.

Definiciones

15. Inspirado en el Convenio 190 de la OIT, el término “violencia y acoso de terceros” (TPVH) en el trabajo se refiere a una serie de comportamientos y prácticas inaceptables, o amenazas de los mismos -ya sean aislados o repetidos- que tienen por objetivo, producen o pueden producir daños físicos, psicológicos, sexuales o económicos perpetrados por terceros.
16. Por violencia y acoso por razón de sexo se entiende la violencia y el acoso dirigidos a personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género concreto, actualmente más mujeres que hombres, e incluye el acoso sexual.
17. La TPVH también puede dirigirse a personas por otros motivos de discriminación, como la orientación sexual, la identidad de género, la raza, el color, el origen étnico o social, las características genéticas, la imagen corporal, la lengua, la religión o las creencias, las opiniones políticas o de cualquier otro tipo, la pertenencia a una minoría nacional, la discapacidad o la edad.
18. A efectos de estas directrices, por enfoque interseccional se entiende la TPVH que se produce cuando dos o más motivos operan simultáneamente e interactúan de forma inseparable, produciendo formas de discriminación distintas y específicas.
19. A efectos de estas directrices, se entiende por autores de TPVH a terceros, ya sean individuos o grupos, es decir, clientes, consumidores, pacientes, usuarios de servicios, estudiantes o padres, miembros del público o proveedores de servicios.
20. La TPVH relacionada con el trabajo se produce en el transcurso del trabajo, en relación con él o como consecuencia del mismo, en cualquier entorno físico y/o virtual, público o privado, que constituya un lugar de trabajo o esté relacionado con las funciones profesionales del trabajador.
21. En relación con los entornos virtuales, la TPVH puede perpetrarse a través de los canales de comunicación profesionales del trabajador y/o a través de las cuentas privadas del cuando están relacionadas con su función profesional.

Principios

22. Según la legislación nacional y de la UE, los empleadores tienen el deber de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo, mientras que los trabajadores tienen la obligación y el interés de cumplir la política de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con la formación y las instrucciones dadas por el empleador.
23. Trabajadores y empleadores pueden contribuir a crear un entorno laboral propicio basado en el apoyo, la confianza y el respeto mutuos.
24. Todos los trabajadores y directivos tienen derecho a un lugar de trabajo libre de violencia, acoso y cualquier forma de discriminación, fundamentado en la salud y la seguridad en el trabajo.
25. Los empleadores aplican una política de TPVH en consulta con los trabajadores y/o los representantes sindicales, y/o en negociación con los representantes sindicales de acuerdo con los sistemas nacionales de relaciones laborales.
26. El acceso a los derechos de los trabajadores y la promoción de un espíritu colectivo son fundamentales para aplicar eficazmente las políticas de TPVH.
27. Las Directrices adoptan un enfoque interseccional que tiene en cuenta las cuestiones de género y reconoce la exposición específica a la que se enfrentan determinados grupos de trabajadores.

II.

El TPVH no forma parte del trabajo:

prevención, protección, reparación, apoyo a las víctimas y responsabilización de los agresores

1. Los empleadores deben tener una política clara que abarque a todos los trabajadores en la medida de lo posible sobre cómo prevenir y responder a la TPVH. Dicha política debe integrarse en la gestión y las estructuras de la salud y la seguridad en el trabajo, la igualdad de género y las prácticas antidiscriminatorias.
2. Los empleadores deben adoptar medidas para garantizar que todo el mundo sepa que existe tolerancia cero con la TPVH. Deberá realizarse una comunicación periódica y adecuada a los actores implicados sobre el uso de comportamientos dignificados y apropiados hacia los trabajadores, incluyendo que, cuando proceda, se emprenderán acciones legales contra los culpables.
3. Aunque las políticas deben adaptarse a cada entorno y situación laboral, basándonos en nuestra investigación y en la recopilación de buenas prácticas, recomendamos las siguientes medidas para ayudar a crear espacios seguros y garantizar que la TPVH no se normalice ni se considere parte del trabajo.
4. Estas medidas deben complementar los convenios colectivos vigentes en el lugar de trabajo, sectoriales o intersectoriales, así como la legislación pertinente.

Medidas para una política eficaz en materia de salud sexual y reproductiva

5. El diálogo social es la mejor manera de diseñar y aplicar políticas para prevenir y mitigar las consecuencias de la TPVH.
6. Definiciones claras, objetivos y ejemplos de las formas más comunes de TPVH, teniendo en cuenta los motivos de mencionados en la sección 1.C - Definiciones.
7. La prevención de la TPVH forma parte integrante de la evaluación de riesgos en materia de salud y seguridad en el trabajo, siendo esta última un requisito legal de la UE para cada empleador (véase el recuadro siguiente).
8. Formación y sensibilización, de fácil acceso y gratuita, para los trabajadores y las personas con funciones de supervisión, incluida la seguridad general en relación con las tareas y el entorno de trabajo. Dicha formación puede incluir competencias más específicas, como técnicas y herramientas de desescalada para gestionar conflictos, amenazas y agresiones, medidas de apoyo a las trabajadoras que sufren violencia de género, y tiempo crédito sindical, dentro de los márgenes previstos por la normativa y las prácticas nacionales.
9. Procedimientos de denuncia en los que los trabajadores puedan confiar, que incluyan asesoramiento e información confidenciales y datos de contacto de una persona de confianza con la que poder hablar en espacios seguros. Deben incluir procedimientos formales de denuncia claros y accesibles mediante informes escritos y verbales (presencial y/o en línea) a los superiores jerárquicos/supervisores y sistemas que garanticen la denuncia confidencial y anónima, si se considera oportuno. Respetando así la integridad personal, la confidencialidad y la protección de datos.
10. Requisitos claros en relación con la notificación de incidentes por parte de los trabajadores y las medidas adoptadas para protegerlos de posibles represalias, y la comunicación de las cuestiones a otras autoridades públicas, dentro de las prácticas y procedimientos nacionales, como la policía y los organismos de salud y seguridad.
11. Recursos y apoyo psicológico y práctico de otro tipo a disposición de los trabajadores (víctimas y testigos) (véase más abajo).
12. Recopilación, registro y revisión sistemáticos de los incidentes de TPVH en lugar de trabajo, para aprender de los casos, elaborar respuestas organizativas y mejorar las condiciones de trabajo, respetando al mismo tiempo el RGPD.

13. Seguimiento y evaluación de las políticas de TPVH, teniendo en cuenta la experiencia y la evolución de la legislación, la investigación y la tecnología.
14. Cuando proceda, acuerdos de cooperación con las autoridades competentes, tanto policiales, como de la administración de justicia, de los servicios sanitarios y sociales y de las inspecciones de trabajo, como parte de un enfoque integrado.
15. Proporcionar herramientas adecuadas para proteger a los trabajadores, por ejemplo, canales de comunicación, supervisión, medidas de seguridad, etc., y apoyo cuando la TPVH se perpetre a través de los canales de comunicación privados de los trabajadores y esté relacionada con su función profesional.

Evaluación de riesgos para la seguridad y la salud en el trabajo)

La realización periódica de una evaluación de riesgos en materia de seguridad y salud en el trabajo con la participación de los trabajadores y/o sus representantes es un requisito legal de la UE y una herramienta fundamental de prevención.

Cuando se diseñan y aplican adecuadamente, las evaluaciones de riesgos para la salud son fundamentales para comprender y contribuir a erradicar las causas profundas de la TPVH.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo - EU OSHA - ofrece orientaciones exhaustivas sobre los factores de riesgo para la salud (véase el sitio web del proyecto).

Una evaluación de riesgos debe tener en cuenta las distintas ocupaciones, lugares y prácticas de trabajo para permitir la identificación de problemas potenciales y el diseño de respuestas y prácticas adecuadas, por ejemplo:

- Incorporar entornos más seguros al diseño del lugar de trabajo.
- Incluir los riesgos psicosociales pertinentes para los distintos sectores.
- Tener en cuenta las necesidades específicas de los trabajadores con mayor riesgo de sufrir violencia o acoso (incluidos los de naturaleza sexual), basándose en un enfoque interseccional (véase II, nº 4).
- Reconocer que la violencia de género tiene consecuencias laborales.
- Incluir los riesgos de ciberviolencia/acoso asociados a la creciente digitalización.
- Aspirar a una distribución equitativa de la carga de trabajo y a dotación de personal segura basada en un contenido claro de los puestos de trabajo.
- Proporcionar información clara sobre la naturaleza y el nivel de servicio que los terceros deben esperar, así como sobre los procedimientos para que los terceros expresen su insatisfacción y para que se investiguen dichas quejas.
- Revisar la evaluación de riesgos en momentos de cambios, por ejemplo, en reestructuraciones, en la introducción o desarrollo de nuevas tecnologías, en el traslado de oficinas o en caso de emergencia sanitaria.

La TPVH, incluida la violencia basada en el género, puede tener su origen en el contenido del puesto de trabajo y en la formación, debido a normas sociales perjudiciales y estereotipos basados en el género, otros motivos de discriminación y relaciones de poder desiguales en el trabajo. Estas cuestiones deben abordarse en la formación para el puesto de trabajo. Los firmantes instan a las respectivas autoridades públicas competentes a que consideren la posibilidad de revisar el plan de estudios de la formación inicial, si procede, para integrar también este aspecto.

Por último, todas las personas deben estar atentas a los indicios de que puede estar produciéndose una situación de violencia y acoso, como el aumento del absentismo, la disminución de la motivación, la reducción del rendimiento laboral y el aumento de la rotación de personal.

RECURSOS: apoyo a las víctimas y exigir responsabilidades a los autores

Es importante expresar y proporcionar apoyo a las víctimas, por su propio bien y el de sus compañeros, en un ambiente constructivo y no culpabilizador. Dependiendo de las circunstancias, dicho apoyo se proporciona en diferentes niveles, por ejemplo:

- Información sobre procedimientos transparentes y eficaces para supervisar e investigar cualquier denuncia de acoso y/o violencia por parte de terceros y para informar a las víctimas del progreso de cualquier investigación y acción pertinente.
- Apoyo sanitario, tanto físico como psicológico.
- Apoyo jurídico, práctico y/o financiero (por ejemplo, cobertura de seguro adicional que vaya más allá de las obligaciones legales).

Como parte de la recuperación de las víctimas, es preciso exigir la responsabilidad de los autores de la TPVH y hacerles entender que estas situaciones serán tratadas con seriedad. Esto forma parte de la recuperación de la víctima y del compromiso de garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable. Los firmantes instan además a las autoridades que revisen la legislación penal aplicable para examinar si sigue siendo un marco adecuado, dada la evolución de la sociedad.

En vista del número de casos de TPVH causados por personas con trastornos de salud mental, los firmantes solicitan a los Estados miembros que refuercen sus servicios de salud mental para prevenir y contrarrestar los riesgos de TPVH.

III.

***Solicitud,
revisión
y más
información***

Los firmantes acuerdan que:

- Difundirán y promoverán la implementación de las Directrices con sus miembros nacionales a través de acciones conjuntas y/o separadas. Más concretamente, los firmantes animan a sus respectivos miembros nacionales a integrar estas Directrices en posibles directrices sectoriales nacionales o convenios colectivos.
- Promoverán las directrices a todos los niveles apropiados e informarán cada dos años a los comités europeos de diálogo social sectorial pertinentes sobre el estado de la cuestión.
- Reconociendo la importancia de esta cuestión, también distribuirán este documento a las partes interesadas a nivel europeo.
- Las presentes Directrices se someterán a una evaluación exhaustiva en un plazo de seis años a partir de la fecha de su adopción. Esta evaluación valorará su eficacia y pertinencia, y determinará si son necesarias revisiones para integrar los avances y abordar los nuevos retos en materia de prevención y gestión de la violencia y el acoso de terceros.
- Los ejemplos de futuros trabajos conjuntos de los interlocutores sociales relacionados con la TPVH se actualizarán periódicamente y estarán disponibles en un sitio web conjunto, thirdpartyviolence.com. El [sitio web](#) servirá como repositorio central de conocimientos y recursos, facilitando el intercambio de buenas prácticas entre los firmantes y otras partes interesadas.

Jan Willem Goudriaan
General Secretary
EPSU

Marta Branca
Secretary General
HOSPEEM

Carlos Moreno Rodríguez
Chair
EUPAE

Jens Vermeersch
Executive Committee Member
EFEE

Marie Audren
Director General
HOTREC

Enrico Somaglia
General Secretary
EFFAT

Jelmer Evers
European Director
ETUCE

Klaus Heeger
Secretary General
CESI

Fabrizio Rossi
Secretary General
CEMR