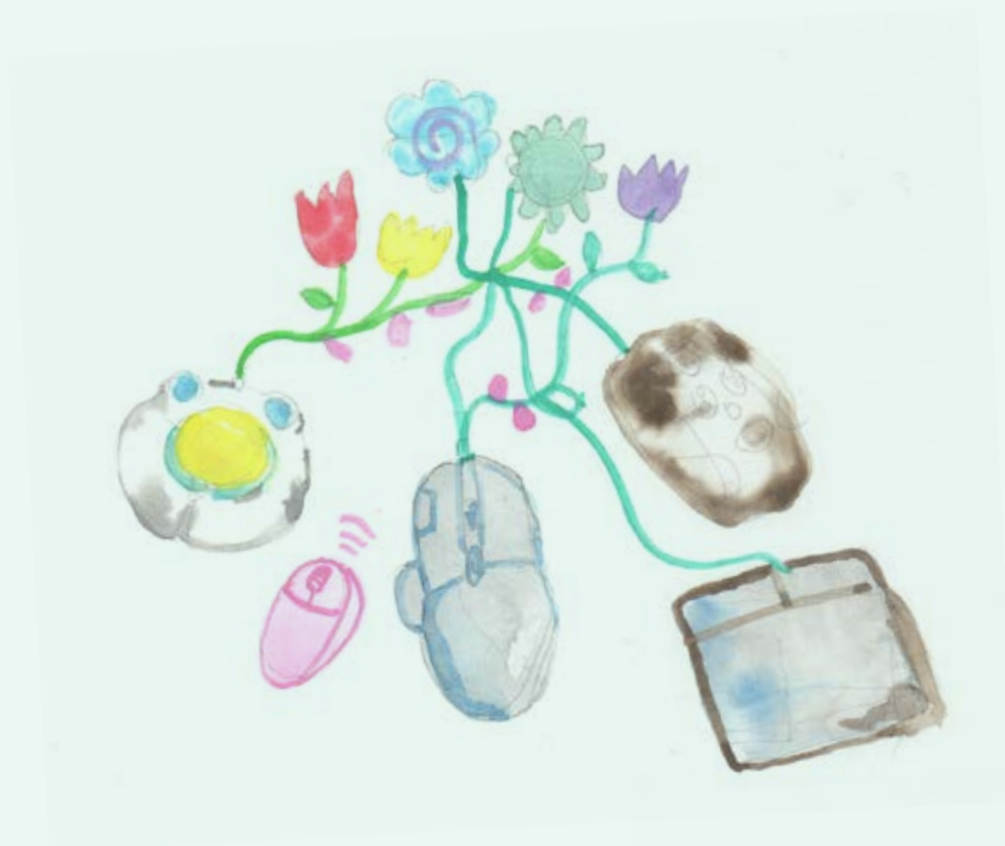


GUÍA PARA  
PERSONAS  
EMPLEADORAS:

# Hacia un espacio de tolerancia cero al acoso y la violencia en el teletrabajo



*Paz Peña.*

*acoso.online*

**acoso.online**

**Guía para personas empleadoras:  
Hacia un espacio de tolerancia cero al acoso y la violencia en el teletrabajo**  
*Escrito por Paz Peña para Acoso.Online*

Junio, 2022.

Este reporte contó con las revisiones de las siguientes especialistas en  
violencia de género: Candy Rodríguez.  
Diseño y diagramación: Constanza Figueroa.

Este documento está licenciado bajo Dominio Público, es decir, esta obra  
está libre de copyright, pero en su uso se debe respetar su autoría original.

Esta investigación de Acoso.Online fue hecha gracias al aporte de  
AccessNow.



## Introducción

La violencia y el acoso en el mundo del trabajo producen efectos devastadores en las personas, las empresas, las economías y las sociedades. Los países han tratado de rectificar la situación a través de diversos medios (legales, penales, y otras políticas públicas), pero las personas especialistas reconocen la necesidad de superar enfoques atomizados y construir, en cambio, uno integrado y sistemático para responder a la violencia y el acoso. La razón es que este enfoque garantizaría que las protecciones prácticas contra la violencia y el acoso laboral lleguen a todas y todos los trabajadores, incluidos los que trabajan en domicilios particulares, en la economía informal y aquellos que utilizan el teletrabajo.

En este contexto, Acoso.Online publica esta guía como un paso para avanzar en uno de esos aspectos del enfoque integrado: el papel que pueden jugar las entidades empleadoras, especialmente las empresas privadas de cualquier tamaño, en prevenir, mitigar y remediar la violencia y acoso cuando esta ocurre en el contexto del teletrabajo y en el uso de dispositivos electrónicos de comunicación laboral.

Para confeccionar la guía, nos basamos en tres grandes pilares: por un lado, el “C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190)”<sup>1</sup> impulsado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el que incluye, por cierto, el teletrabajo. Por otro lado, la investigación que, desde hace un tiempo, hemos emprendido en Acoso.Online sobre cómo la pandemia COVID-19 ha afectado el despliegue de la violencia de género online, particularmente en el contexto del trabajo remoto.<sup>2</sup> Y, en tercer lugar, en la consulta a bibliografía especializada que, aunque todavía muy escasa, fue fundamental para encontrar buenas prácticas que pueden ayudar a hacer del teletrabajo un espacio libre de violencia de género.

Así, esta guía se concentra muy directamente en describir los factores de riesgo para el acoso y la violencia en el contexto del teletrabajo para, desde allí, describir una serie de recomendaciones concretas que, proponemos, pueden agruparse en una política contra el acoso y la violencia en entornos de teletrabajo que puede servir de inspiración de cualquier entidad empleadora.

- 
- 1 Organización Internacional del Trabajo. C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190). [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C190](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190)
  - 2 Peña, P. (2021) Más allá de la pandemia COVID-19: Los retos que deja el teletrabajo respecto a la violencia de género. Acoso Online. <https://acoso.online/site2022/wp-content/uploads/2022/04/teletrabajo-pandemia-es.pdf>

## I. Contexto: factores de riesgo para el acoso y la violencia en el teletrabajo

Las personas especialistas coinciden que hay varios factores de riesgo en el teletrabajo para que se den situaciones de acoso y violencia que deben ser tomados en cuenta. El primero y quizás más profundo, son las situaciones de inequidad estructural que encuentran las personas trabajadoras y que, en nuestra investigación, son siempre latentes en los tipos de violencias y en sus consecuencias: factores interseccionales, fundamentalmente el género, la edad y la raza, juegan un papel clave en las relaciones de poder abusivas dentro de los espacios de teletrabajo.<sup>3</sup>

A esta inequidad estructural, presente en todos los espacios de trabajo, se suman otras condiciones muy particulares al teletrabajo, como:

- Los lugares de trabajo descentralizados y los espacios de trabajo aislados o remotos podrían hacer que algunas personas trabajadoras se sientan (o pueden serlo realmente) no responsables de su comportamiento en un entorno remoto, y pueden creer -erróneamente- que las políticas habituales del lugar de trabajo y las expectativas de comportamiento no se aplican fuera de las paredes de un lugar de trabajo.
- El consumo de alcohol y otras sustancias durante las horas de trabajo o cerca de ellas. Para muchas personas, trabajar desde casa significa tener fácil acceso al alcohol y otras sustancias durante el horario laboral.
- Disminución de la percepción de formalidad en los entornos online, sobre todo, cuando estos espacios están en los hogares de las personas trabajadoras.
- Los desafíos propios del teletrabajo entre las y los supervisores, incluyen cómo aplicar mecanismos de control en este entorno y cómo se debe exigir y cuidar el comportamiento en línea.
- La falta de conocimiento en seguridad digital de muchas personas trabajadoras las pone en situaciones riesgosas que pueden influir en su vulnerabilidad a ataques y acoso.
- La falta de equipamiento apropiado para que las personas hagan teletrabajo: por ejemplo, usar dispositivos propios, sin adecuada seguridad digital, para labores de trabajo.
- La irrupción del trabajo en el hogar puede desencadenar una serie de situaciones estresantes para las personas.

---

3      *Ibíd.*

## II. Recomendaciones para una política interna de tolerancia cero al acoso y la violencia en el mundo del teletrabajo

No se pueden enfocar acciones contra la violencia de género online en el mundo del teletrabajo como un hecho aislado, individual y casi esporádico. Por el contrario, es necesario replicar el enfoque integral que se le pide a las políticas públicas también a nivel de espacio de trabajo. La clave es poder encontrar una fórmula que implique inversiones (en horas de trabajo y/o en fondos) acordes a la capacidad del ente empleador y a su compromiso con terminar la violencia y el acoso. Por eso es clave que cualquier medida a este respecto debe estar contenida en un marco más amplio: en una política interna de tolerancia cero al acoso y la violencia en el mundo del teletrabajo.

### 1. Evaluación de riesgos

La estructura ambiental y organizativa del lugar de teletrabajo, su cultura y las relaciones de poder negativas, pueden conducir a la violencia y acoso si no se eliminan o mitigan. La violencia y el acoso en el teletrabajo son un peligro psicosocial para el estrés, la ansiedad, la depresión y el agotamiento. Tal como hemos visto en el estudio de Acoso.Online, las víctimas reportan que este tipo de violencias y acosos en el teletrabajo afectan directamente su rendimiento laboral.<sup>4</sup>

A pesar de esta comprensión, pocos entes empleadores incluyen las formas de violencia y acoso como riesgos psicosociales y, aún menos, consideran que el acoso y violencia ejercida a través de tecnologías tienen alguna consecuencia.<sup>5</sup> Por eso es importante, primero, comprender el terreno que se pisa y hacer una evaluación de riesgos respecto al acoso y la violencia en el teletrabajo. Para diseñarla, se puede partir del listado de factores de riesgos ya explicados anteriormente. Por ejemplo:

**Riesgos externos:** todos aquellos factores externos que hacen del teletrabajo un espacio riesgoso y que no pueden ser controlados, directamente, por el ente empleador, pero que afectan al teletrabajo, como la situación del hogar de la persona y sus relaciones intrafamiliares.

**Riesgos internos:** factores internos de riesgo donde el ente empleador tiene posibilidad de intervención.

- Infraestructura: factores de la infraestructura de la propia empresa en el teletrabajo, como la falta de equipos electrónicos y plataformas digitales adecuadas para las personas, entre otros.
- Relaciones interpersonales: las personas tienen malas relaciones, existen antecedentes de acoso o violencia, las relaciones de poder desiguales son altamente verticales, hay proveedores conflictivos en su trato, entre otros.
- Brechas de conocimiento: las personas no saben supervisar el teletrabajo, no tienen conocimientos de seguridad digital, no saben los canales de denuncia de acoso y violencia, no reconocen la violencia de género como un problema en el teletrabajo, etcétera.

4 Ibíd.

5 OIT. 2018. Ending violence and harassment against women and men in the world of work

Cada ente empleador puede diseñar un instrumento acorde para levantar esta información. Comprender los riesgos va a significar diseñar mejores herramientas de prevención, mitigación y remedio, las cuales debieran ser parte de la política interna.

## 2 Alcance de la política

Como ha sido reconocido por la OIT, una respuesta clave en el lugar de trabajo contra la violencia y el acoso es la elaboración de una política de tolerancia cero que abarque a las personas trabajadoras, pero, también, a toda la cadena de suministro de una empresa: desde proveedores a clientes.<sup>6</sup>

- a. Trabajadores: El mundo del trabajo, la violencia y el acoso afectan a todas las personas en todos los sectores y ocupaciones; por lo tanto, es esencial una cobertura general de todas y todos los trabajadores.
- b. Grupos vulnerables: Con todo, para que la prevención y la protección contra la violencia y el acoso en el mundo del trabajo sean eficaces, es necesario identificar y tener en cuenta las necesidades y circunstancias específicas de los miembros de estos que pueden ser víctimas de la violencia con mayor frecuencia, o de manera singular. Entre ellos se encuentran, mujeres, trabajadores del colectivo LGBTIQ+, personas indígenas, personas con discapacidades, personas que viven con el VIH y personas que pertenecen a grupos marginados, como como las comunidades afectadas por las castas y las minorías étnicas.
- c. Otros: Asimismo, muchas de estas políticas buscan que, por ejemplo, los proveedores apliquen políticas y rutinas sobre medidas preventivas y correctivas contra las distintas formas de violencia y no deben incurrir en este tipo de conductas en el lugar de trabajo y en el espacio vital (doméstico).

## 3. Materias base que deben tener estas políticas

De acuerdo a distintas fuentes consultadas, las políticas contra el acoso y la violencia en el teletrabajo deben considerar, al menos, los siguientes elementos:

### 3.1 Tipos de violencia y acoso en el teletrabajo que una política debe incluir

#### a) Ciberacoso

En su informe del 2018, la misma OIT reconocía que “la intimidación a través de la tecnología electrónica (ciberacoso) es una nueva expresión de violencia y acoso psicológicos y sexuales” (p.23). Posteriormente, con la irrupción de la COVID-19, la OIT ha reconocido en varios informes sobre la pandemia y el teletrabajo que, al haber más personas trabajando desde casa utilizando las Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC), las y los trabajadores están por tanto más expuestos al ciberacoso relacionado con el trabajo, sobre todo en las modalidades generalizadas de teletrabajo a tiempo completo:

“Las medidas de seguridad y salud en el trabajo deberían fortalecerse con objeto de prevenir y reducir los riesgos psicosociales, especialmente la violencia y el acoso, y de promover la salud mental y el bienestar de los trabajadores”.

Si bien la OIT en su Convenio 190 subsume la categoría de acoso sexual a la gran categoría de aco-

6 Ibid.

so, en Acoso.Online separamos los conceptos en sus expresiones por medios tecnológicos, en el entendido que es una manifestación más de la violencia en razón de género. Así, consideramos que el ciberacoso por razones de género puede tener muchas manifestaciones. Algunas clasificaciones de estas formas de agresión han sido hechas tanto en América Latina, como también sugeridas en informes como el Informe especial (2018) de la Relatora Especial de la ONU sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias acerca de la violencia en línea contra las mujeres y las niñas desde la perspectiva de los derechos humanos. A propósito de este último informe, consideraremos ciberacoso por razón de género todas las formas de violencia de género en línea que “se utilizan para controlar y atacar a las mujeres y mantener y reforzar las normas, los papeles y las estructuras patriarcales, y una relación de poder desigual. Esto es especialmente evidente en casos de violencia, amenazas y hostigamiento como consecuencia de discursos o expresiones relacionados con la igualdad de género y el feminismo, o de agresiones a defensores de los derechos de la mujer a causa de su labor”.

El acoso sexual en su manifestación digital se verá, entonces, excepcionalmente, como una categoría separada que se especificará en el apartado que viene.

### **b) Acoso sexual**

Como lo define la misma OIT, la violencia sexual en el mundo del trabajo es una forma de discriminación sexual que puede combinar elementos de violencia física y psicológica. Puede incluir distintos comportamientos, como comentarios o gestos no deseados, las bromas y el contacto físico breve hasta la agresión sexual.

También reconoce que si bien es cierto que los varones y los niños pueden ser víctimas de violencia y acoso sexual, en la gran mayoría de los casos denunciados las víctimas son mujeres o niñas. A lo anterior, habría que agregar que este tipo de agresión sexual tiene como objetivo ejercer un control sobre el cuerpo de las mujeres y cuerpos feminizados con el fin de hacer un ejercicio de poder sobre la persona y que atraviesa el cuerpo sea en línea o fuera de línea.

Más específicamente, el acoso sexual es una forma de violencia sexual que ocurre comúnmente en el mundo del trabajo, y que suele clasificarse de dos maneras:

- El acoso sexual *quid pro quo* es aquel que tiene lugar cuando a una trabajadora o un trabajador se le exige un servicio sexual, cuya aceptación o rechazo será determinante para que quien lo exige tome una decisión favorable o, por el contrario, perjudicial para la situación laboral de la persona acosada.
- El acoso sexual resultante de un «ambiente de trabajo hostil». Es decir, abarca todas las conductas que crean un entorno laboral intimidante, hostil o humillante y puede incluir conductas que no están dirigidas a una persona o personas en particular, tales como la exhibición de materiales pornográficos en un lugar de trabajo, gestos obscenos, etcétera.

De acuerdo con Zamora (2020), bajo la modalidad de teletrabajo no pueden descartarse formas de acoso laboral o sexual, pues es probable que estos eventos estén ocurriendo solo que a través de vías o plataformas digitales. Muchas leyes sobre acoso sexual, de hecho, así lo establecen. Particularmente, desde las distintas tipologías de violencia de género online, se reconoce que muchas de ellas son parte del marco de violencia sexual y del acoso sexual. Así, por ejemplo, se pueden considerar parte de estos ataques no sólo las proposiciones sexuales no solicitadas vía comunicaciones electrónicas, las amenazas de ataques sexuales, el envío de material sexual no

solicitado, comentarios sexualizados no solicitados, campañas de denostación de connotación sexual, así como la difusión (o la amenaza de difusión) no consentida de contenido íntimo.

### **c) Violencia doméstica**

Los entes empleadores no son responsables de la violencia doméstica a la que puedan verse sometidos sus trabajadoras cuando ésta no se produce en el lugar de trabajo. Sin embargo, debido al impacto demostrado de la violencia doméstica (en términos humanos y financieros) en el mundo del trabajo, un pequeño número de países exige a estos que tomen medidas para proteger y apoyar a las víctimas. Cuando la violencia doméstica tiene lugar en el lugar de trabajo, los países exigen cada vez más a los empleadores que tomen medidas para proteger a los empleados-víctimas.<sup>7</sup>

En un informe de la OIT sobre género, trabajo y pandemia, reconocen que ahora la violencia doméstica es parte también de una responsabilidad de los entes empleadores que usan teletrabajo: “Los informes de muchos países indican que, a raíz del confinamiento, la incidencia de la violencia doméstica ha aumentado desde el brote del COVID-19. Por lo tanto, es plausible creer que, en las circunstancias actuales, el teletrabajo puede estar asociado con una mayor exposición de los trabajadores a la violencia doméstica”.<sup>8</sup>

La OIT también recomienda:<sup>9</sup>

“Para muchas supervivientes de la violencia doméstica, el trabajo proporciona un alivio con respecto a la imprevisibilidad del abuso, y puede haber un peligro más inmediato dentro del hogar que fuera de él. Los empleadores tienen un papel que desempeñar en la sensibilización, mediante el apoyo y asistencia a las posibles víctimas, y el incentivo a todos los trabajadores a que se cuiden unos a otros y detecten las primeras señales de alerta de incidentes de abuso o violencia en la casa de uno de sus compañeros de trabajo”.

En este sentido, la OIT insta a que las organizaciones compartan información con las y los trabajadores sobre dónde denunciar y buscar ayuda para combatir la violencia en el hogar, de conformidad con el Convenio 190.

De acuerdo con el informe hecho por Acoso.Online sobre violencia doméstica, tecnologías y pandemia,<sup>10</sup> a lo apuntado por la OIT, cabe agregar que se ha observado que, en ciertos contextos, las tasas de violencia en línea pueden correlacionarse con altas tasas de violencia e intimidación fuera de línea en contextos de violencia dentro de la unidad doméstica. Además, los perpetradores de violencia doméstica también se están aprovechando de su acceso a internet y su conocimiento interno de las parejas íntimas para aumentar su capacidad de controlar y dañar a sus objetivos.

- 
- 7 OIT (2018). Ending violence and harassment against women and men in the world of work
- 8 OIT (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Guía práctica. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)
- 9 Ibíd.
- 10 Peña, P. (2020) Domestic violence and its online manifestations in the context of a pandemic. A submission from Acoso.Online to the United Nations Special Rapporteur on violence against women, its causes and consequences. <https://acoso.online/site2022/wp-content/uploads/2020/11/Domestic-violence-and-its.pdf>



De esta manera, la violencia doméstica en el contexto digital puede entenderse como un “control coercitivo facilitado por la tecnología” (CCFT), concepto sugerido por M. Dragiewicz et al. (2018)<sup>11</sup> en relación con la violencia y el abuso por parte de parejas íntimas actuales o anteriores y facilitado por los medios digitales. En este sentido, es fundamental entender que las manifestaciones en línea de la violencia doméstica se ubican en un marco de control coercitivo utilizado por los agresores para intentar intimidar, pero también para microgestionar, dominar y aislar a las víctimas. Aquí, las tecnologías digitales aumentan el alcance de este control y abuso, lo que dificulta que las mujeres se protejan.

## 3.2 Determinar códigos de tolerancia cero contra el acoso y la violencia en el teletrabajo

### a) Violencia doméstica en el teletrabajo

- De acuerdo al estudio de Acoso.Online, en general, las víctimas no han considerado contarle a su ente empleador que el teletrabajo es un espacio de violencia doméstica, principalmente porque se considera que es un problema personal.<sup>12</sup> Con todo, en ese restringido marco, las empresas pueden hacer mucho para las víctimas de violencia doméstica en el espacio del teletrabajo. Por ejemplo:
- Programas de concientización sobre la violencia de género en el teletrabajo incluida la violencia doméstica (ver más adelante el punto 3.5 de esta guía).
- Facilitar y comunicar canales de denuncia a las víctimas y que preserven su información protegida. Esto es particularmente importante en espacios de teletrabajo pues, como indicó nuestro estudio, muchas víctimas sienten una desconexión de los espacios de recursos humanos cuando no se comparte una oficina. Asimismo, estos canales de denuncia deben recordar que un agresor puede tener control de las comunicaciones de la víctima, por lo que deben ser canales múltiples y, tal vez, considerar denuncias en clave.<sup>13</sup>
- Tener preparados recursos de ayuda a la víctima: cómo denunciar a la autoridad, casas de acogida, etc.
- Avanzar y ofrecer apoyo en el teletrabajo, como permisos de trabajo, apoyo psicosocial, cambio de régimen laboral, etc.

### b) Acoso sexual en el teletrabajo

En nuestro estudio, la forma de acoso sexual en el teletrabajo más común resulta ser los comentarios sexualizados, con un 53 %. Mucho más atrás, vienen las insinuaciones sexuales, solicitar mate-

- 
- 11 Dragiewicz, M., Jean Burgess, Ariadna Matamoros-Fernández, Michael Salter, Nicolas P. Suzor, Delanie Woodlock & Bridget Harris (2018). Technology facilitated coercive control: domestic violence and the competing roles of digital media platforms, *Feminist Media Studies*, DOI:10.1080/14680777.2018.1447341
- 12 Peña, P. (2021) Más allá de la pandemia COVID-19: Los retos que deja el teletrabajo respecto a la violencia de género. Acoso Online. <https://acoso.online/site2022/wp-content/uploads/2022/04/teletrabajo-pandemia-es.pdf>
- 13 Por ejemplo, ver: Algunas mujeres están usando palabras clave en farmacias para escapar de la violencia doméstica durante el periodo de confinamiento. CNN Español. 2020. <https://cnnespanol.cnn.com/2020/04/02/algunas-mujeres-estan-usando-palabras-clave-en-farmacias-para-escapar-de-la-violencia-domestica-durante-el-periodo-de-confinamiento/>

rial íntimo o envío no consentido de material íntimo, con un 13 % cada uno. Al final se encuentra la publicación no consentida de imágenes íntimas, con un 7 %. Además, son los pares los que suelen ser las personas acosadoras sexuales. Las plataformas más comunes para este acoso son los chats de mensajería y las videollamadas. Asimismo, las víctimas que denunciaron a sus jefaturas quedaron disconformes debido a que se naturaliza el acoso o las soluciones no parecen conformarlas.

En este sentido, la política debiese definir claramente qué se considera acoso sexual en el teletrabajo. Es importante considerar agravantes como la publicidad del acoso (por ejemplo, publicar un material íntimo sin consentimiento) y las relaciones de poder. Debiese, además, facilitar formas de denuncia y establecer desde antes -de forma bien publicitada- el procedimiento que se seguirá de investigación, sus plazos, la sanción y los mecanismos de remediación a la víctima. Además, muchos de estos tipos de acosos pueden ser un delito en la legislación local, por lo que es importante que se establezcan procedimientos respecto a los cursos legales.

### **c) Ciberacoso**

El 41 % de las personas que contestaron la encuesta han sufrido ciberacoso en el espacio de teletrabajo por razón de género, constituyendo la primera forma de violencia de género en el contexto de trabajo remoto y donde son las relaciones de poder desigual (jefaturas versus empleados) las que más se denotan en las denuncias de nuestro estudio.

Muchas personas que no denunciaron al ciberacoso a sus jefes indican su miedo a perder el trabajo, las consecuencias que podría acarrear la denuncia y la falta de apoyo y empatía de sus jefaturas. También se apunta como barrera la falta de contacto con ciertas jefaturas debido al teletrabajo.

Al igual que en el acoso sexual, la política debiese definir claramente qué se considera ciberacoso en el teletrabajo. Esa descripción debiese considerar las formas más comunes de ciberacoso que, de acuerdo con nuestro estudio, son el exceso de tareas o falta de límites en el horario laboral a mujeres y disidencias en el contexto de teletrabajo cuando aquellas no correspondan ni a la descripción de cargo, sean atribuidas sin justificación informada o sean tareas discriminatorias asignadas solo de acuerdo con el género, orientación sexual, edad y raza de la persona. También debiese darse consideración a los comentarios sexistas (condiciones o actitudes que promueven estereotipos de roles sociales establecidos en diferencias sexuales) por personas relacionadas al teletrabajo (por ejemplo, comentarios sobre el cuerpo, la ropa, las actitudes por género (eres muy afeminado para ser varón, eres muy dura para ser mujer, etc.).

La política debiese, además, facilitar formas de denuncia y establecer desde antes -de forma bien publicitada- el procedimiento que se seguirá de investigación, sus plazos, la sanción y los mecanismos de remediación a la víctima.

## **3.3 Mecanismos de resolución de conflictos internos**

Cuando no se aborda un mecanismo de denuncia seguro y accesible, a menudo el único recurso para las y los empleados-víctimas es dimitir, lo que afecta a la persona, pero también, de manera importante, al ente empleador, las y los compañeros de trabajo y la economía de la sociedad.

El establecimiento de mecanismos internos y externos de resolución de conflictos permite a los trabajadores una variedad de vías de denuncia, dependiendo de la forma que adopte la violencia y el acoso, de quién los cometa, de cómo se hayan gestionado en el lugar de trabajo y de la necesidad de sanciones y remedios. La creación de diversos mecanismos de resolución de conflictos también

permite a los entes empleadores, las organizaciones de trabajadores, inspectores del trabajo, organismos de derechos humanos, juzgados y tribunales controlar y hacer cumplir la legislación sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.

Cuando la denuncia sigue siendo interna en el lugar de trabajo, las personas empleadoras pueden remediar los casos de violencia y acoso exigiendo formación al agresor, buscando un acuerdo entre las partes a través de la conciliación o la mediación, u otras medidas para resolver el problema. En los casos más graves, pueden adoptarse medidas disciplinarias, incluida la suspensión o la rescisión del contrato del autor.

Cuando los procedimientos de resolución de conflictos en el lugar de trabajo no conducen a un resultado satisfactorio para ninguna de las partes, a menudo se recurre a procedimientos externos, como juzgados o tribunales.

### **Mecanismos de mitigación y remediación**

Tanto para el acoso sexual y el ciberacoso en el teletrabajo, es importante ofrecer mecanismos de remediación durante la investigación y después de obtener los resultados como, por ejemplo, alejar a las personas que interpone la denuncia de la persona presuntamente agresora por mientras dure la investigación.

A esto, se debe sumar el apoyo psicosocial y posiblemente legal a la víctima. Es importante, además, considerar medidas de mitigación con el entorno de trabajo, como apoyo psicosocial, cursos formativos o modificación a las políticas para hacerlas más eficaces.

Más allá de lo que en el plano legal puede dictaminar sobre un caso, hay una permanente discusión sobre los mecanismos de castigo a las personas agresoras: hay personas que empujan por mecanismos punitivos directos (por ejemplo, despido) y otras creen en una gradualidad. Es difícil a priori ofrecer un mecanismo único, con todo, parece importante que las propuestas de penalización sean conversadas a nivel amplio en el espacio de trabajo, de manera que haya una socialización clara del problema, sus salidas y las razones del porqué se tomaron esas decisiones.

Con todo, sin un proceso restaurativo o transformador para la víctima o la empresa, esto hace poco para cambiar la cultura del lugar de trabajo y, por lo tanto, prevenir la violencia y el acoso actuales o futuros.

## **3.4 Protección a la denuncia**

La protección del trabajador frente a las represalias de los entes empleadores o de los compañeros de trabajo por presentar una denuncia por violencia y acoso en el teletrabajo es una parte fundamental de una normativa de protección integral.

Eso puede traducirse en canales de denuncia privados, evitar la revictimización tan común al hacer

contar la historia de acoso y violencia en reiteradas ocasiones, respetar la voluntad de la víctima respecto a los próximos pasos, entre otros diversos aspectos.

### 3.5 Énfasis en la prevención

Un aspecto usualmente olvidado, pero de vital importancia es la prevención y gestión de la violencia y el acoso en el teletrabajo. Por ejemplo, aunque en la mayoría de los países los lugares de trabajo tienen el deber general de proteger la salud y la seguridad de las personas trabajadoras, muchas veces no se considera la protección contra las distintas formas de violencia y acoso en el teletrabajo.

En este contexto, al menos, hay dos canales para pensar la prevención de este tipo de violencia:

#### ***a) Evaluación de riesgos de las herramientas tecnológicas que se usan para el teletrabajo.***

Toda plataforma digital puede ser un espacio para el acoso y la violencia. Es importante evaluar esos riesgos con cada plataforma, y tomar medidas de mitigación que no pasen a llevar el derecho de privacidad de las personas. Muchos de estos planes de mitigación significarán un esfuerzo sociotécnico, es decir, por un lado, se despliega una medida técnica (como, por ejemplo, decidir que las plataformas de comunicación del lugar de trabajo serán solo las que se alojen en servidores propios) y, por otro, se complementará con una medida social en el que se fijarán reglas de comportamiento en esa plataforma (por ejemplo, el horario de uso).

Es clave, además, que esa evaluación de riesgos incluya la capacidad de agresores domésticos de tener total control sobre los dispositivos de una víctima en espacios como el teletrabajo. Como por razones atendibles muchas veces las personas empleadoras no tienen claridad si una persona trabajadora en su casa es parte de un círculo de violencia doméstica, es importante tomar medidas de precaución generales, siempre. Aquellas podrían incluir facilitar, por ejemplo, los aparatos tecnológicos para el teletrabajo y las medidas de seguridad digital pertinentes.

#### ***b) Formación y sensibilización a las personas integrantes del lugar de trabajo.***

Es muy importante que esta política trabaje en la formación y sensibilización. La primera se trata concretamente de talleres, charlas y conversatorios abiertos, online y offline, que comuniquen concretamente herramientas a las personas trabajadoras respecto a la violencia y el acoso en el teletrabajo. Algunos ejemplos pueden ser:

- ***Qué es la violencia de género online y cómo se manifiesta en el mundo del teletrabajo.***
- ***¿Qué es la violencia doméstica y cómo puede afectar el mundo del teletrabajo?***
- ***Por qué no debemos naturalizar el acoso sexual y el ciberacoso en el teletrabajo: en general, cualquier forma de concientización para lograr empatía entre jefaturas y pares sobre estas formas tan naturalizadas de acoso y violencia pueden ser un gran aporte, debido a que muchas de las víctimas identifican esto como una de las grandes barreras.***
- ***Seguridad digital en el teletrabajo.***
- ***Sensibilización de la política contra la violencia y el acoso (incluido el teletrabajo).***

Particularmente, el lugar de trabajo puede ser un punto de entrada para la prevención de la violencia doméstica (incluso cuando ésta no se produce en el lugar de trabajo), a través de la concienciación sobre la igualdad de género, y la identificación y el apoyo a las víctimas, que pueden enfrentarse a obstáculos para permanecer en el empleo remunerado.

