

## Código de Conducta



Vigente desde el 1 de marzo de 2003

Actualizado el 9 de abril de 2014

Revisado en abril de 2017

## Preámbulo

Swisscontact promueve el desarrollo económico, social y ecológico. Cumplimos nuestra misión creando oportunidades para las personas que por iniciativa propia intentan mejorar sus condiciones y medios de vida, y procuramos integrarlas a la vida comercial local.

Swisscontact confía plenamente en la integridad de su personal. Dado que Swisscontact desarrolla su actividad en muchos países y entornos culturales diferentes, es importante establecer un conjunto de valores en común que sean vinculantes para todos. Estos valores están anclados en el Código de Conducta (CoC) y complementan las políticas, directrices y reglamentos presentes o futuros adoptados por Swisscontact.

Esos valores deben ser reconocidos y respetados por todo el personal, y en la medida de lo posible, por las partes contratantes de Swisscontact. El objetivo del CoC es proporcionar al personal, cualquiera que sea su procedencia cultural, las directrices sobre la conducta que se espera de ellos y ellas en el trabajo y en su desempeño público. El cumplimiento del CoC garantiza un ambiente laboral constructivo e innovador basado en la confianza mutua, además de salvaguardar la reputación y la eficiencia de Swisscontact.

## Alcance y aplicación

El CoC se aplica en todo momento a todos los empleados durante su servicio en Swisscontact. Por “empleados” entendemos todas las personas que están empleadas en Swisscontact, sean consultores, representantes, asesores, voluntarios, internos y todos los individuos, hombres y mujeres, que trabajan a nombre de Swisscontact y bajo su estatus jurídico.

El Código, sea que esté suscrito o no, forma automáticamente parte integral de todos los contratos de empleo en Swisscontact y de las condiciones de servicio de todo el personal.

Si en un proyecto se aplicase un CoC adicional, —por ejemplo, de un donante— este no reemplazará el CoC de Swisscontact. En tal caso, se aplicarán reglas más estrictas.

Como organización registrada en Suiza, Swisscontact está sujeta al código jurídico suizo. Además, como organización reconocida por ZEWO<sup>1</sup>, Swisscontact está sometida a las normas y reglamentos de ZEWO.

---

<sup>1</sup> [www.zewo.ch](https://www.zewo.ch), para consultar las normas y los reglamentos: <https://www.zewo.ch/fur-hilfswerke/die-21-zewo-standards>, (solo en alemán y en francés), 25.07.2016

## Directrices

**Respeto por las personas:** Todas las personas empleadas por Swisscontact tienen derecho a recibir de sus superiores, subordinados y pares un trato justo, cortés y respetuoso. Swisscontact valora la individualidad, la diversidad y el potencial creativo que sus empleados aportan a la organización y que contribuyen a que Swisscontact cumpla su misión.

**Idénticos derechos:** Swisscontact y sus empleados respetarán por igual a todas las personas, sin distinción ni discriminación por su género, color, religión, cultura, educación, estatus social, opinión política, discapacidad, edad, orientación sexual, estatus familiar o nacionalidad.

**Cumplimiento de las obligaciones contractuales y jurídicas:** Swisscontact, como organización, y todo su personal deberán respetar los compromisos contractuales. Se espera de ellos que respeten la legislación vigente en Suiza y en los respectivos países socios.

**Lealtad:** El personal reconoce los propósitos, la visión y el reglamento interno de Swisscontact; deben lealtad a Swisscontact. Esto no excluye, sin embargo, que aporten críticas constructivas. Los empleados deberán expresarlas abiertamente dentro de la organización y no públicamente en el exterior.

**Transparencia:** La transparencia en la divulgación de información y en la toma de decisiones es la norma para todos los empleados de la organización.

**Confidencialidad:** Se debe manejar confidencialmente toda la información comercial, sea que por su naturaleza requiera discreción o que expresamente así se solicite. La información que obtengan los empleados en el desempeño de su trabajo no deberá usarse para beneficio o ganancia personal, ni podrá comunicarse a terceras personas que pudieran usarla para tales fines.

**Cooperación asociativa:** La cooperación con socios y grupos meta es siempre justa, fidedigna y cimentada en la confianza, la honestidad y el respeto mutuo. Lo mismo ocurre con el comportamiento de las y los empleados, por lo que un enfoque constructivo de la gestión de conflictos representa un componente clave.

**Cultura corporativa:** Los empleados entienden que con su trabajo y su comportamiento contribuyen a configurar la imagen de la organización.

**Normas laborales:** Swisscontact y su personal deben cumplir a cabalidad las normas laborales estipuladas por la Organización Internacional del Trabajo (ILO).

Véanse más detalles en la página web de la ILO<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> ILO, <http://www.ilo.org/global/standards/introduction-to-international-labour-standards/conventions-and-recommendations/lang-en/index.htm>, 2016

ILO Core Conventions: Nr.29 Forced Labour Convention, dated 28 June 1930 (SR 0.822.713.9); Nr. 87 Freedom of Association and Protection of the Right to Organise Convention, dated 9 July 1948 (SR0.822.719.7); Nr.98 Right to Organise and Collective Bargaining Convention, dated 1 July 1949 (SR 0.822.719.9); Nr.100 Equal Remuneration Convention, dated 29 June 1951 (SR 0.822.720.0); Nr.105 Abolition of Forced Labour Convention, 1957, dated 25 June 1957 (SR 0.822.720.5); Nr.111 Discrimination (Employment and Occupation) Convention, dated 25 June 1958 (SR 0.822.721.1); Nr. 138 Minimum Age Convention, dated 26 June 1973 (SR 0.822.723.8); Nr.182 Worst Forms of Child Labour Convention, dated 17 June 1999 (SR 0.822.728.2)

## Normas de conducta

Toda persona empleada acepta y cumple el CoC y todas sus normas, políticas y procedimientos obligatorios, así como los términos de su contrato laboral y las condiciones de su servicio. El incumplimiento del CoC puede ser causa de medidas disciplinarias e incluso de despido.

Todos los empleados, hombres o mujeres, cumplen las leyes vigentes en el país en el que están presentes. En caso de transgredir cualquier ley aplicable, Swisscontact no brindará asistencia jurídica a la persona transgresora, ni asumirá ningún costo por asistencia jurídica en que pudiera incurrir.

**Discriminación:** Se considerará un acto de discriminación intolerable toda acción o declaración que ponga en desventaja, humille o ridiculice a las personas por razón de su origen, color o género, o por cualquier otro criterio, tal como apariencia, discapacidad, edad, orientación sexual, etc., sea que se dirija a los colegas dentro de Swisscontact o a los de las instituciones asociadas.

Los empleados que participen en la contratación de personal deben asegurarse de que los nombramientos obedezcan a la capacidad de las personas y a su potencial para desempeñarse en su trabajo.

**Intimidación y hostigamiento:** La intimidación y el hostigamiento cometidos por uno o más individuos son actos sistemáticos de exclusión y humillación hacia alguna persona. Por lo general estos actos ocurren repetidamente y durante periodos prolongados. Son casos típicos de intimidación los ataques a la reputación de una persona o a sus relaciones sociales, que menoscaban la posibilidad de comunicarse, degradan la calidad del trabajo e incluso perjudican la salud de las personas. Estas conductas no se toleran en Swisscontact y son motivo de sanción. Una sencilla discusión o un conflicto cotidiano, como suelen ocurrir en cualquier entorno laboral, no se consideran intimidación. En tanto haya paridad en la lucha de poder entre las partes en conflicto, y el conflicto se aborde abiertamente, no será causa de querrela. Puede incluso servir para desencadenar cambios positivos. (Ver detalles en el apéndice 1).

**Acoso sexual:** Hay una línea delgada pero clara entre ser amigable, ser complaciente y permitir un lance sexual. Todo tipo de contacto amistoso y cercano entre dos personas debe basarse en el acuerdo mutuo entre ambas. Sin embargo, el acoso sexual ocurre cuando intencionalmente una de las personas no guarda la debida distancia y actúa de un modo indeseado y desagradable. Cada persona percibe a su modo esta “debida distancia”. Por tanto, no hay un límite determinado de tolerancia. El acoso sexual implica la degradación de una persona por causa de su sexo, y es ofensiva, humillante, y, en algunos casos, resulta incluso amenazante para la víctima. Por tanto, no puede tolerarse ni dejarse pasar. (Ver detalles en el apéndice).

**Tráfico:** Swisscontact no tolerará ninguna práctica laboral explotadora ni ninguna conducta delictiva asociada con el trabajo. Esto incluye explícitamente el “tráfico de personas”. Esto abarca la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esa explotación incluirá, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos. Para más detalles, véase la página web de la ONU sobre los derechos humanos<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Protocolo de las Naciones Unidas para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional del 15 de noviembre de 2000, [http://www.ohchr.org/Documents/ProfessionalInterest/ProtocolTraffickingInPersons\\_sp.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/ProfessionalInterest/ProtocolTraffickingInPersons_sp.pdf)

**Corrupción:** Las personas empleadas cumplirán sus tareas con integridad, sin asomo de deshonestidad o corrupción, lo que implica abstenerse de participar en todo acto de favoritismo, nepotismo, amiguismo o soborno. Queda prohibido aceptar o entregar regalos u otros beneficios —como son, por ejemplo, dinero, préstamos, recompensas, precios o tarifas reducidas, empleos, contratos, etc.—, a/de los colaboradores potenciales, funcionarios públicos y organizaciones asociadas.

La excepción permitida es el intercambio de regalos simbólicos de escaso valor conforme a las costumbres locales de cortesía, o cuando el funcionario superior haya dado su consentimiento. En caso de permitirse, el regalo se usará conjuntamente con otros miembros del personal, siempre que sea posible. Si el regalo o el beneficio deben rechazarse, se informará a la persona oferente cuáles son las normas y las prácticas que rigen en Swisscontact.

**Actividades fuera del trabajo:** El personal no ejercerá otras actividades profesionales remuneradas o no remuneradas ni aceptará responsabilidad en las mismas sin el consentimiento escrito expreso de su superior competente. El consentimiento no deberá ser rechazado sin motivo.

Las misiones de consultoría de los empleados, dentro de su área de trabajo y en horas laborables, requieren el consentimiento del funcionario superior y se llevarán a cabo en nombre de Swisscontact. Todo pago se considerará como un ingreso para la organización. Las excepciones deben estipularse formalmente en el contrato de empleo.

Para postularse u ocupar cargos públicos se requiere el consentimiento expreso por escrito del director ejecutivo o del director regional. El departamento de recursos humanos conservará ese consentimiento por escrito en el expediente de la persona que lo solicitó.

**Uso y protección de los bienes:** Los empleados se apegarán a normas éticas estrictas y a buenas prácticas de negocios, lo que incluye el uso cuidadoso y la protección de los bienes de Swisscontact, sean estos financieros, físicos o de conocimiento.

**Conflicto de intereses:** Los empleados tendrán el cuidado de separar los negocios y la esfera privada. Al detectar un conflicto de intereses, sea potencial o patente, informará de inmediato a su superior o al director de país. Los conflictos de intereses patentes deberán resolverse de manera que sea objetivamente verificable y entendible para todas las partes involucradas.

En lo que atañe a adquisiciones y logística se aplican normas especiales. A fin de evitar acusaciones de favoritismo, los empleados deberán abstenerse de intervenir en decisiones que impliquen adquisiciones o logística si tienen alguna clase de vínculo o relación personal con los proveedores.

En lo que atañe a contratación y promoción de personal se aplicarán normas especiales. A fin de evitar acusaciones de favoritismo, los empleados deberán abstenerse de intervenir en nombramientos u otras decisiones que impliquen promociones o compensaciones a empleados con quienes tengan alguna clase de vínculo o relación personal.

**Seguridad:** Todos los empleados y sus familias deben apegarse a la legislación local y a las instrucciones de seguridad de Swisscontact (Plan de Seguridad Local, LSP) suministradas por la persona responsable de la seguridad (de no haber una persona designada para ello, el director de país se encargará). Los empleados deben firmar un comprobante de que han leído y entendido el LSP.



## Cómo funciona

### Responsabilidad institucional

La Junta Administrativa, los directores regionales, el Equipo Administrativo y el Departamento de Recursos Humanos en la sede central en Zúrich se encargan de establecer mecanismos eficaces para garantizar que se cumplan los más altos estándares de conducta.

Además, se encargan de hacer evaluaciones periódicas del CoC a fin de valorar cómo se percibe y se cumple el CoC, y se ocupan de “tomar la temperatura” del ambiente laboral. Esas evaluaciones pueden dar lugar a que se actualice el CoC. Finalmente, se les pide que observen el cumplimiento del CoC durante sus visitas de campo.

#### Lista de verificación para la Junta Administrativa / Equipo Administrativo

- Al visitar el campo, dedicaré tiempo para “tomar la temperatura”.
- Cuando se modifiquen las normas/ procedimientos/ políticas/ reglamentos, informaré a todas las partes interesadas.

### Responsabilidades de los empleados

Las y los empleados deben garantizar que han leído, entendido y cumplido el CoC. Si tuvieran dudas o preguntas, se les aconseja consultar a su superior o a la persona responsable de los recursos humanos.

#### Lista de verificación para los empleados

- Conozco a cabalidad el CoC y demás documentos internos relevantes (política de personal, reglamento del personal, etc.). Entiendo su contenido y sus implicancias.
- Acataré esos documentos y cumpliré sus principios y normas.
- Mi comportamiento será proactivo. Quizá tenga que cambiar algunos de mis hábitos.
- Expresaré mi opinión, sea positiva o no, en toda situación.
- Si sospecho que se está infringiendo el CoC, o si un colega me insinúa que tiene un problema, o si yo siento que estoy siendo objeto de conductas indebidas, sé cómo debo reaccionar y a quién dirigirme en la oficina local y en la sede central.

### Responsabilidades del director /funcionario superior directo

Los directores y funcionarios superiores darán el ejemplo y tendrán a su cargo crear una cultura de cumplimiento del CoC. Los funcionarios superiores tienen la responsabilidad de mantener un clima laboral positivo y motivador en su equipo, y de alentar a sus colegas a expresar sus opiniones.

Con el fin de aumentar la consciencia acerca del CoC y otros temas relacionados, se discutirá el tema del CoC en las reuniones formales o informales, así como en los programas de capacitación del personal. Todo el personal recién contratado o recién designado deberá entender con toda claridad las responsabilidades y obligaciones que les atañen.

#### Lista de verificación para coordinadores /funcionarios superiores directos

- Todas las personas a mi cargo tienen una copia del CoC y de los documentos más relevantes (política de recursos humanos y reglamentos del personal).
- Verificaré periódicamente que el contenido de esos documentos se entiende y se recibe bien.
- Es mi responsabilidad implementarlos en mi proyecto /oficina.
- Procuraré en todo momento aumentar la consciencia del personal a mi cargo sobre temas específicos, en las reuniones, programas de capacitación, etc.
- Alentaré a las personas a expresar sus opiniones.
- Periódicamente dedicaré tiempo a averiguar cómo se siente la gente.

- De ser necesario, pediré apoyo de la sede central o de una fuente externa. Sé a quién debo contactar.

### **Responsable de recursos humanos**

Cada empleado recibirá una copia del CoC. A los empleados nuevos se les dará pleno acceso a la información sobre las normas y reglamentos internos, y se les aclararán las dudas que tuvieren.

### **Ombudsperson** (Responsable del cumplimiento, anteriormente conocido como “Compliance Officer”)

El funcionario encargado del cumplimiento actúa como una persona de contacto independiente a la que se le informan las posibles infracciones al CoC. El encargado del cumplimiento es exclusivamente responsable de atender los casos de infracción al CoC.

En situaciones de conflicto entre el personal, quien brinda asistencia es usualmente el funcionario superior directo o el responsable local de recursos humanos. Se contactará al responsable de cumplimiento únicamente si el funcionario superior directo o el responsable de recursos humanos estuvieren en situación de conflicto de intereses. En cada país los empleados (re)elegirán a su responsable de cumplimiento cada dos años, como mínimo.

Para ser elegible, el responsable de cumplimiento deberá:

- No tener supervisión directa sobre los empleados del país respectivo, de ser esto posible, para garantizar su independencia.
- Tener un mínimo de tres años de experiencia profesional (en total).
- Entender a cabalidad el CoC de Swisscontact.
- Ser afable y hábil para comunicarse.
- Tener buena capacidad de mediación y resolución de conflictos.

### **Lista de verificación para el responsable de cumplimiento /recursos humanos**

- Alentaré a las personas a manifestar sus opiniones.
- Periódicamente dedicaré tiempo a averiguar cómo se siente la gente.
- En cuanto reciba una consulta o una queja, acusaré recibo al remitente e informaré a la persona cuáles serán los próximos pasos.
- De ser necesario, pediré el apoyo del director del programa y/o del director ejecutivo. Sé a quién debo contactar.
- Una vez al año, dirigiré un breve informe al responsable de recursos humanos de la sede central en Zúrich sobre los casos registrados (los internos de Swisscontact y los habidos entre las partes contratantes) y sobre el modo de resolución que tuvieron.

### **Nota aclaratoria para las partes contratantes y subcontratistas de Swisscontact**

El CoC es parte integral de los contratos de Swisscontact con sus socios contratantes. Al firmar el contrato, las partes se responsabilizan del cumplimiento del CoC y de actuar de conformidad con su contenido. Por su parte, los socios garantizan que su personal también cumplirá el CoC. Se examinará el evento específico para determinar si se infringió el CoC, lo que puede conllevar medidas equivalentes al incumplimiento del contrato.

En caso de que los socios contratantes de Swisscontact o el personal de Swisscontact sientan que se les está presionando para que actúen de modos contrarios al CoC, o si observan que este se incumple, deben dirigirse a sus superiores, al coordinador del proyecto de Swisscontact o al funcionario de Swisscontact responsable de cumplimiento. Todas esas entidades están obligadas a atender esos incidentes con la mayor cautela y discreción. En caso de ocurrir actos delictivos, los incidentes se reportarán a las autoridades u organismos competentes.

## Qué hacer cuando se sospecha una infracción al CoC

Toda transgresión del CoC merma la integridad de Swisscontact. Se alienta a todo el personal a mantener sus principios y a plantear preguntas e informar sobre toda posible infracción al CoC.

### Qué hacer cuando se sospecha una infracción al CoC

Deberá expresarse con claridad y confianza si se siente ofendido por comentarios o acciones específicos o si sospecha que otro empleado ha infringido el CoC:

- Solicite una entrevista personal: puede ser una entrevista entre las dos partes implicadas o en presencia de otra persona de confianza.
- Redacte una carta personal: si se siente incómodo en una entrevista, puede expresarse por medio de una carta, citando las observaciones y acciones que considera ofensivas o de las que sospecha que puedan infringir el CoC. Si la situación no mejora después de redactar la carta, debería escribir una segunda carta y remitir una copia al *Ombudsperson*, al responsable de Recursos Humanos en la sede central o a cualquier otro superior de confianza.
- Recopile pruebas y reúna testigos: tome nota de lo que sucedió, cuándo, dónde y cómo.
- Consulte al *Ombudsperson* o a cualquier superior de confianza (de forma oral o por medio de una carta confidencial), quien deberá tramitar el asunto con absoluta confidencialidad. No se producirán represalias debido a esta notificación.

**Investigación:** En caso de que se notifique una infracción del CoC, si esta no ha sido resuelta del modo expuesto anteriormente, el *Ombudsperson* o el superior competente realizará una investigación formal.

El procedimiento ha de documentarse y debe informarse al director de Recursos Humanos. Aquellos que reciban quejas o notificaciones de infracción son responsables de registrarlas personalmente y de informar rápidamente a los denunciantes sobre el procedimiento y de resolver todas las quejas recibidas a su debido tiempo. Si fuera necesario, es responsable de solicitar el apoyo de la sede central. En caso de que la tramitación por parte de la dirección no sea satisfactoria, los empleados pueden involucrar al Comité del consejo de la fundación (*Stiftungsratsausschuss*) de Swisscontact. Dependiendo de la gravedad del caso, las infracciones de conducta podrían resolverse con un aviso por escrito, una reasignación en un puesto de trabajo diferente, o incluso el despido y el procesamiento judicial.

**Confidencialidad:** La confidencialidad debe estar garantizada por el funcionario responsable del cumplimiento, por el responsable de recursos humanos y por todos los funcionarios superiores competentes.

**Acusaciones falsas:** Las acusaciones falsas o la información engañosa podrán ser objeto de una acción disciplinaria proporcionada. No habrá represalias por denunciar de buena fe un quebrantamiento del CoC.



## Apéndice 1: Espacio laboral justo y libre de acoso

### Discriminación

La Constitución Federal de Suiza estipula: “Ninguna persona será objeto de discriminación, en especial si la discriminación obedece a motivos de origen, raza, género, edad, idioma, posición social, estilo de vida, convicciones religiosas, ideológicas o políticas, o por causa de discapacidades físicas, mentales o psicológicas”<sup>4</sup>.

“No se discriminará a los empleados o empleadas, ni directa ni indirectamente, por razones de su sexo, por su estado marital, situación familiar, o —en el caso de las empleadas— por estar embarazadas. Esta prohibición se aplica en particular a las condiciones de contratación, asignación de tareas, establecimiento de condiciones laborales, remuneración, capacitación básica o avanzada, promoción y despido”<sup>5</sup>.

Swisscontact considera discriminatorias las siguientes conductas:

- Poner a ciertos grupos (p.ej. personas de determinados orígenes, madres trabajadoras) en situación de desventaja en lo que atañe a promoción, capacitación y obtención de bonos.
- Ignorar a una persona que pertenece a un cierto grupo (p. ej. personal de limpieza).
- Los chistes, declaraciones y comentarios xenófobos.
- Los llamados “chistes gay”.
- Imitar ofensivamente el modo de hablar y las posturas de las personas.

En cuanto a la discriminación contra grupos, los ofensores usualmente creen que pueden encubrirse tras prejuicios, maneras y opiniones generalizadas. No queremos ni debemos apoyar eso. Swisscontact no tolera que se discrimine a grupos ni a personas.

### Acoso sexual

“Es discriminatoria toda conducta de acoso sexual o cualquier otra conducta relacionada con el sexo de una persona que menoscabe la dignidad de las mujeres o los hombres en el lugar de trabajo. Ello incluye en particular las amenazas, promesas de obtención de ventajas, uso de coerción o de presión para obtener favores sexuales”<sup>6</sup>.

Las víctimas de acoso sexual por lo general son mujeres —de cualquier edad, apariencia, estado marital, educación o posición profesional. Las mujeres y las jóvenes profesionales principiantes que por miedo o inseguridad no se defienden corren más riesgo que otras mujeres.

Ejemplos usuales de acoso sexual o sexista:

- Contacto corporal indeseado.
- Solicitar actos o favores sexuales.
- Hacer insinuaciones o intentar lances con la promesa de conceder ventajas o con la amenaza de incurrir en desventajas en caso de no aceptar.
- Mostrar o imponer materiales pornográficos.
- Comentarios insinuantes, conducta avasalladora.
- Chistes obscenos, incluso por email.
- Miradas lascivas o insinuantes.

---

<sup>4</sup> Constitución Federal de la Confederación Suiza, art. 8, párrafo 2.

<sup>5</sup> Ley de la Federación Suiza sobre la igualdad de género, art. 3.

<sup>6</sup> Ley de la Federación Suiza sobre la igualdad de género, art. 4.

El acoso sexual en el trabajo, o en cualquier otra parte, es siempre un flagrante desprecio por la dignidad humana y será sancionado por Swisscontact.

### **Abuso de poder**

El abuso de poder ocurre cuando directa o indirectamente se obliga a una persona a depender de otra. Toda explotación humillante de una relación laboral es contraria a la política corporativa de Swisscontact. Desde esa perspectiva, presentamos los siguientes ejemplos de abuso de poder:

- Hacer que la persona dependiente haga favores o cumpla tareas privadas en contra de su voluntad.
- Asignar tareas que exigen poco esfuerzo y que no corresponden a la descripción del trabajo de la persona.
- “Vender” como propias las ideas de la persona dependiente.
- Enojarse sin motivo y amenazar a la persona con despedirla.
- Ignorar de ordinario las normas de la compañía perjudicando a la persona dependiente.
- Recurrir a la violencia o amenazar con ella.

### **Intimidación / hostigamiento**

La intimidación y el hostigamiento son conductas negativas, intrusivas y reiteradas contra una o más personas. Por ejemplo:

- Propagar rumores sobre la víctima.
- Suspender abruptamente una conversación cuando la víctima entra al recinto.
- Asignar a la víctima tareas que son inferiores a su calificación o que son inútiles.
- Asignar tareas que son inviables o que carecen de explicación.
- Ridiculizar el trabajo o los logros de la víctima.
- Propagar chismes sobre la vida privada de la víctima.
- Excluir a la víctima de las actividades sociales comunes durante la jornada laboral (p. ej. a la hora del café).
- Retener información que es importante para el desempeño de la víctima.
- Insultar o gritarle a la víctima (abuso verbal).
- Amenazar a la víctima.
- Etc.

Situaciones como las mencionadas las hemos vivido todos y todas en algún grado. Como casos individuales o aislados no son inusuales. Sin embargo, si esos incidentes ocurren repetidamente durante largo tiempo suelen considerarse como casos de intimidación u hostigamiento.

### **Posibles consecuencias**

Para la víctima:

- Pérdida de la autoestima y autoinculpación constante.
- Enfermedades físicas y psicológicas (p.ej. depresión).
- Aislamiento social de la víctima, incluso en su vida privada.
- Desmotivación, renuncia o pérdida de su empleo.
- Suicidio.

Para el equipo y para Swisscontact como empleador:

- Desmotivación de todas las personas involucradas.
- Ambiente laboral hostil, desconfianza mutua, fracaso de la cooperación en el equipo.
- Disminución del rendimiento laboral, ausentismo de la víctima.
- Ausencias de la víctima porque tiene que lidiar activa o pasivamente con la situación.
- Perjuicio para la imagen y la reputación de la organización.

## Apéndice 2: Protección de niños, niñas y jóvenes

Swisscontact procura afanosamente prevenir el abuso y la explotación de niños, niñas y jóvenes y promover su participación en varios de sus programas. Esto se aplica a todas las partes que intervienen en los programas, incluido el personal de Swisscontact, sus socios y sus subcontratistas.

La organización mantiene un elevado grado de protección de los niños y de los jóvenes frente a cualquier forma de abuso y explotación por parte del personal o de los socios de Swisscontact.

Como parte de su CoC, Swisscontact exige que todo su personal cumpla a cabalidad las normas del código e identifique y atienda los factores de riesgo, prevenga el abuso, el trabajo infantil y la explotación de niños, niñas y jóvenes, y se asegure de que todos los empleados, socios y subcontratistas lo cumplan asimismo. El trabajo infantil, el abuso y la explotación de niños, niñas y jóvenes abarcan privaciones físicas, emocionales y de salud que afectan su potencial y su dignidad, y que perjudican su desarrollo físico y mental.

### **El personal y los socios de Swisscontact deben abstenerse de:**

- Abusar o explotar a niños, niñas o jóvenes, o comportarse de modos que pudieran ponerles en riesgo de sufrir daño.
- Ponerles a cumplir tareas que impliquen riesgo o que sobrepasen sus capacidades mentales, físicas o sociales, o que sean moralmente peligrosas o lesivas, o que interfieran con su escolaridad o que les conduzcan a abandonar prematuramente la escuela.
- Ofrecer a los niños, niñas o jóvenes dinero, regalos, empleos, bienes o servicios a cambio de sexo o de alguna clase de favores sexuales. Deben abstenerse también de cualquier conducta que pueda resultar humillante o degradante o que pudiera implicar explotación de niños, niñas o jóvenes.
- Hacer que los niños, niñas o jóvenes con los que trabajan pasen la noche en casa de algún empleado o empleada, o que duerman en el mismo cuarto o en la misma cama con algún miembro del personal.
- Hacerles a los niños, niñas o jóvenes servicios o tareas de índole personal que ellos y ellas pueden hacer por sí mismos.
- Ofender, insultar, humillar o degradar a niños, niñas o jóvenes, o cometer cualquier forma de abuso emocional.
- Someterles a discriminación o a favoritismo.
- Reprimir a niños, niñas o jóvenes. Disciplinarles por medio de contacto físico, o someterles a cualquier forma de presión emocional o psicológica, o hacerles objeto de abuso o intimidación.

### **El personal y los socios de Swisscontact deben:**

- Estar conscientes de los posibles riesgos y tomar las medidas adecuadas para minimizarlos.
- Crear un ambiente donde las preocupaciones puedan plantearse y discutirse con facilidad y sin riesgo.
- Reconocer y remediar las situaciones que pudieran ocasionar actos violentos contra niños, niñas y jóvenes.
- Propiciar un ambiente donde niños, niñas y jóvenes sean respetados y se les aliente a comentar sus preocupaciones y derechos.
- Asegurarse de que las y los jóvenes conozcan sus derechos, la legislación laboral, las políticas reglamentarias y los recursos disponibles para enfrentar cualquier problema.

- Brindar a las y los jóvenes toda la información necesaria sobre su participación en programas y actividades, así como la que atañe a grabaciones de voz, videos o fotografías de personas menores de edad, a fin de que puedan tomar decisiones informadas.
- Informar al personal responsable de cumplimiento, al de recursos humanos o al coordinador de proyecto o de país sobre cualquier sospecha de abuso contra niñas, niños o jóvenes, sea que lo cometa el personal de Swisscontact o sus socios u otras partes interesadas.
- Trabajar con los niños, niñas y jóvenes para definir cuáles son las conductas aceptables o inaceptables en sus tratos con el personal o los socios de Swisscontact.

**Adónde acudir cuando se sospecha que no se está protegiendo debidamente a niños, niñas o jóvenes**

- Swisscontact tiene que investigar la situación.
- De probarse que el personal de Swisscontact haya abusado de niños, niñas o jóvenes, se aplicarán las normas disciplinarias estipuladas en el CoC.
- En caso de que los socios u otras partes interesadas resulten implicados en actos de abuso o explotación de niños, niñas o jóvenes, Swisscontact rescindirá su asociación y suspenderá todo compromiso existente.