



# Guía del Observatorio Vasco de Acoso para la elaboración de un Protocolo sobre Conductas de Acoso Laboral



## Protocolo de Prevención e Intervención Frente al Acoso Laboral



Impresión: Garcinuño Comunicación Gráfica  
Jon Arróspe, 11 - 2ª Planta • 48014 Bilbao

Depósito Legal: BI-1088-2014

**Guía del Observatorio Vasco de Acoso  
para la elaboración de un  
Protocolo sobre Conductas de Acoso Laboral**



## PRESENTACIÓN

OSALAN- Instituto Vasco de Seguridad y Salud en el Trabajo viene detectando desde hace tiempo una importante inquietud entre empresarios, trabajadores y sus representantes y profesionales de la prevención, en poder contar con documentos que recojan y resuman los conocimientos más cotidianos en la prevención de los riesgos psicosociales y en concreto, en lo referente al Acoso Laboral.

Esta Guía intenta dar respuesta a esta inquietud, cubriendo dicho vacío. En su elaboración ha participado el Observatorio Vasco de Acoso Laboral, aportando su conocimiento y experiencia.

Como todos conocemos los efectos negativos de conductas de violencia, en concreto conductas de acoso laboral, pueden tener, además de una incidencia directa sobre la salud y la seguridad de los trabajadores, incidencia sobre las propias empresas, generando organizaciones tóxicas, incrementándose los costes económicos derivados del absentismo y de la falta de rendimiento.

Con este protocolo se pretende disponer de una herramienta de prevención del acoso laboral en las empresas, considerándolo como un riesgo psicosocial en el trabajo, cuya exposición puede ocasionar daños en la salud de las personas que lo padecen.

Este protocolo está pensado para ayudar a regular en las empresas el modo de intervención ante las conductas de acoso laboral y evitar, de este modo, la improvisación y el desconcierto que con frecuencia se provoca ante situaciones de este tipo.

Entre los factores de éxito para que el protocolo sea efectivo se pueden destacar, entre otros, el compromiso de la dirección de la empresa, la participación de los representantes de los trabajadores y la información a los trabajadores.

Esperamos que este protocolo sirva para dar un paso más en la prevención de los riesgos psicosociales en las empresas, logrando de esta manera entornos laborales más saludables.



## INTRODUCCIÓN

### 1. ¿Qué es un protocolo sobre acoso laboral?

El protocolo es un procedimiento que se establece bien en el seno de una empresa (comprendiendo dentro de este concepto a la administración pública) o bien en un centro o lugar de trabajo en el que concurren varias empresas (o administraciones), por el que se regulan las formas de intervención ante una situación de acoso laboral de cualquier naturaleza, ya se trate de acoso sexual o de acoso moral en cualquiera de sus manifestaciones.

El protocolo debe nacer por un compromiso explícito de la empresa que asumirá que este tipo de conductas no pueden suceder en su seno y que no tolerará su aparición, y servirá para establecer la manera práctica de impedir que estas conductas se produzcan y tengan consecuencias dañosas para la salud de sus empleados.

El protocolo debe implantarse a través de la consulta, negociación y acuerdo entre la parte empresarial y la parte social de la empresa.

### 2. ¿Por qué es necesario y conveniente realizar un protocolo sobre acoso laboral?

La razón práctica más evidente es que ante las situaciones de acoso las personas directa o indirectamente afectadas no saben en principio cómo actuar y cuáles son los pasos que deben dar para que dicha situación se resuelva y cese definitivamente. Por otro lado, un problema similar puede plantearse por parte de las personas de la dirección de la empresa.

Por ello resulta conveniente establecer unas reglas de uso interno que canalicen la resolución de estos problemas y así evitar improvisaciones o actos indebidos que pueden ser perjudiciales para todos los afectados.

Los protocolos se basan en la conveniencia de una respuesta interna de la empresa, rápida y eficaz ante estos problemas, y evitar los futuros perjuicios de difícil reparación para todos los afectados a los que podría dar lugar un procedimiento ante la inspección de trabajo o los órganos jurisdiccionales.

### **3. ¿Cuál es la finalidad del protocolo?**

El protocolo es una medida de prevención del acoso, y esta es una conducta que se debe considerar como un riesgo psicosocial en el trabajo cuya exposición puede ocasionar daños a la salud de las personas que lo padecen.

La finalidad es, por tanto, evitar el riesgo de acoso mediante la detección temprana de los factores psicosociales u organizativos que puedan generarlo y la adopción de medidas preventivas y correctoras apropiadas que se basen en el ejercicio correcto de la autoridad, la protección de los estándares éticos y morales de la organización y la salvaguarda de los derechos de las personas trabajadoras.

La implantación de un protocolo puede servir también para informar y formar a los trabajadores y responsables de la empresa sobre cuáles son estas conductas. Esta mejor información y formación sobre el acoso contribuirá a descubrir y prevenir estas conductas de forma temprana.

### **4. La separación del protocolo preventivo y el procedimiento disciplinario y penal**

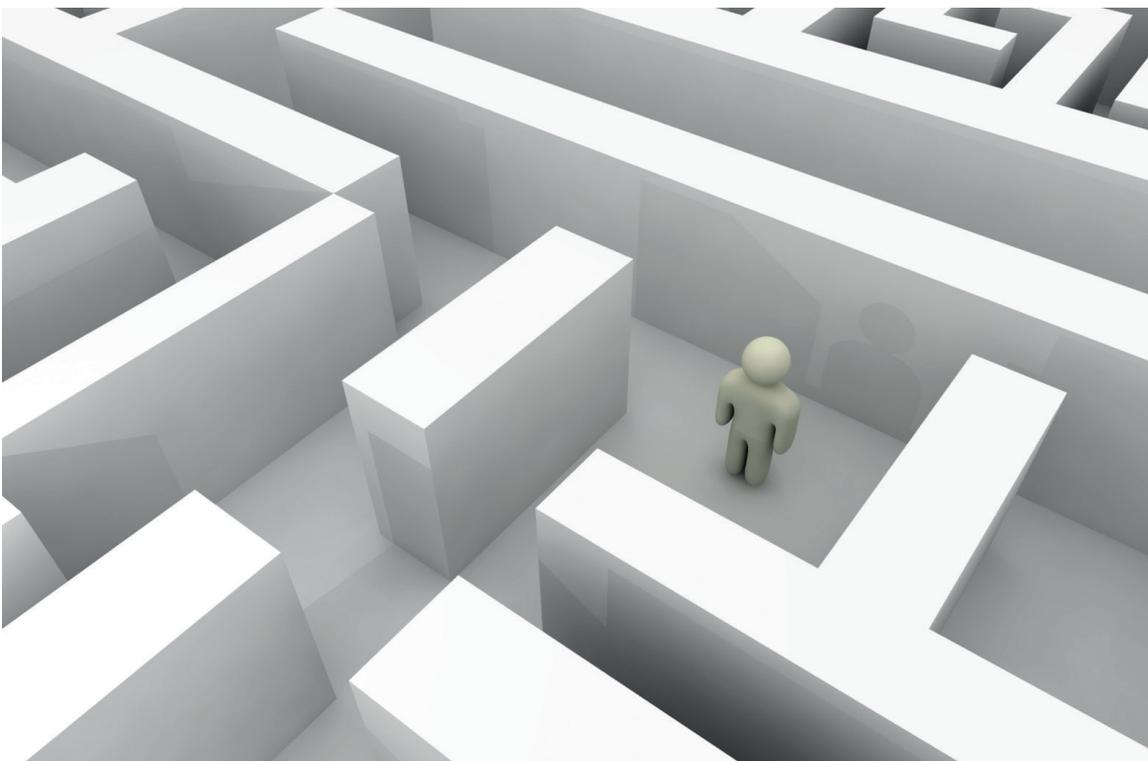
En el caso de que se verifique que la conducta de acoso puede haberse producido efectivamente, el procedimiento de prevención ha de finalizar en este punto para dar paso a otro tipo de procedimiento de carácter disciplinario o sancionador que vaya dirigido contra la persona o personas que han cometido esta conducta y que ofrezca todas las garantías legales que son propias de esta clase de procedimientos.

También si se apreciara evidente falsedad y mala fe por parte de la persona o personas que han denunciado acoso podría procederse del mismo modo a abrir un expediente disciplinario frente ellas.

Si la conducta fuera de tal gravedad que pudiera ser constitutiva de delito, los hechos se tendrían que poner en conocimiento del Ministerio Fiscal sin perjuicio de la adopción obligatoria de medidas preventivas por la empresa.

### **5. ¿Por qué es más necesario un protocolo sobre acoso laboral que sobre otras situaciones de conflicto laboral?**

En muchas ocasiones las conductas de acoso se confunden con otros conflictos laborales o problemas similares. Sin embargo, es conveniente restringir el uso de estos protocolos a las conductas de acoso laboral.



La razón para proceder de este modo es que las conductas de acoso normalmente se refieren a hechos y circunstancias que no siempre son visibles y evidentes y cuyo completo esclarecimiento suele requerir una previa investigación y análisis.

Cuando los problemas se refieren a hechos puntuales o muy evidentes, la forma de proceder ante ellos no requiere la misma atención y su solución puede ser canalizada por otras vías.

## 6. El ámbito del protocolo

El ámbito natural del protocolo es el de la empresa y por tanto protegerá a todos los trabajadores de la misma sin exclusiones. Cabe también plantearse la inclusión de personas que no mantienen una relación laboral (en su caso de funcional o estatutaria) con la empresa sino que se encuentran ligadas a la misma mediante una ETT o empresa de trabajo temporal, mediante una beca o incluso por un contrato de colaboración o voluntariado, si se tratara de una ONG u or-

ganización similar. También es el caso de las personas cedidas por otra empresa y de los autónomos que desarrollan su trabajo junto con el resto de trabajadores de la empresa. En todos estos casos también resulta conveniente la inclusión de estas personas en el ámbito del protocolo puesto que también pueden sufrir o interactuar en conductas de acoso durante su prestación de servicios en las mismas condiciones que el personal laboral de la empresa.

Cabe también considerar que el ámbito del protocolo debe ser el centro de trabajo cuando en el mismo operen distintas empresas, sean o no del mismo propietario o grupo de propietarios o accionistas.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 24.1 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales “cuando en un mismo centro de trabajo desarrollen actividades trabajadores de dos o más empresas, éstas deberán cooperar en la aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales” y “a tal fin, establecerán los medios de coordinación que sean necesarios en cuanto a la protección y prevención de riesgos laborales y la información sobre los mismos a sus respectivos trabajadores”.

En estos supuestos correspondería, en su caso, al titular del centro de trabajo (Art. 8 RD 171/2004) o al empresario principal (Art. 10 RD 171/2004) la iniciativa para la adopción de las medidas tendentes a la realización de un protocolo sobre prevención de conductas de acoso en un centro o lugar de trabajo.

## LOS CONCEPTOS DE ACOSO LABORAL

### 7. Fijar el concepto de acoso en el Protocolo

En la mayor parte de los protocolos actualmente en vigor se plasma una definición o concepto de los distintos tipos de acoso que es en gran medida la consecuencia de las carencias legislativas que ha habido sobre esta materia.

Los conceptos y definiciones de las conductas de acoso que se plasmen en los protocolos no pueden ser, en ningún caso, más restrictivos que los establecidos en las normas legales. Las definiciones deberían ser incluyentes, mejor que demasiado concretas.

### 8. El acoso sexual en el trabajo

El acoso sexual se tipifica en el Art. 184 del Código Penal como aquella conducta que consiste en **solicitar favores de naturaleza sexual**, “para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de

servicios, continuada o habitual, y con tal comportamiento provocare a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante”, siendo más grave la pena “si el culpable de acoso sexual hubiera cometido el hecho prevaliéndose de una situación de superioridad laboral, docente o jerárquica, o con el anuncio expreso o tácito de causar a la víctima un mal relacionado con las legítimas expectativas que aquélla pueda tener en el ámbito de la indicada relación” o “cuando la víctima sea especialmente vulnerable, por razón de su edad, enfermedad o situación”.

Posteriormente, una norma laboral, la Ley Orgánica 3/2007 sobre Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres, definió el acoso sexual en su Art. 7.1 en términos más amplios señalando que “sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta Ley constituye acoso sexual **cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual** que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”.

Hay que tener presente que esta última definición abarca mayor tipo de conductas y que la misma es objetiva y no exige la demostración de una conducta intencionada por parte del agresor.

## 9. El acoso moral en el trabajo

También el acoso moral puede ser una conducta constitutiva de delito. El Art. 173 del Código Penal establece que “el que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años” y señala a continuación que “con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan **grave acoso** contra la víctima”.

En el ámbito de la legislación laboral también contamos con una definición legal del acoso moral en términos más amplios pero solo parcialmente referida al acoso que tiene un móvil discriminatorio ya que en estos casos las normas derivan de las directivas europeas sobre igualdad de trato.

En concreto el Art. 28.1.d) de la Ley 62/2003 define el acoso como “toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo”.

Y por su parte el Art. 7.2. LO 3/2007 señala que “constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”.

Dada la similitud de estos conceptos con los que existen en otras legislaciones europeas sobre acoso moral podría deducirse que esta conducta se define como “*cualquier comportamiento realizado con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo*”.

Para tratar de concretar más este concepto puede también hacerse uso de los criterios establecidos por la **Inspección de Trabajo y Seguridad Social** en el Criterio Técnico 69/2009<sup>1</sup> en el que se clasifican las conductas de acoso en el abuso del poder de dirección y las conductas vejatorias y se establecen las notas definitorias fundamentales, y la Nota Técnica de Prevención (NTP) 854<sup>2</sup> del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en la que también se hace un análisis del concepto y se define el acoso como “exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”

## **LAS PREMISAS DEL PROTOCOLO**

### **10. El compromiso de la empresa**

Una premisa fundamental para que el protocolo sea efectivo es que la dirección de la empresa crea realmente en su utilidad y esté dispuesta a poner todos los medios necesarios para que el mismo se desarrolle adecuadamente dentro de las reglas establecidas.

Una forma de dejar constancia de este compromiso puede ser la formalización de un código de conducta que establezca que no se consentirán en su seno conductas aquí definidas y en el que se pondrá por escrito que la empresa se obliga a asumir y realizar las conclusiones a las que se lleguen en el protocolo. Este compromiso también puede figurar en el preámbulo del protocolo.

---

<sup>1</sup> Disponible en [http://www.empleo.gob.es/itss/web/Atencion\\_al\\_Ciudadano/Criterios\\_Tecnicos/Documentos/CT\\_69\\_2009.pdf](http://www.empleo.gob.es/itss/web/Atencion_al_Ciudadano/Criterios_Tecnicos/Documentos/CT_69_2009.pdf)

<sup>2</sup> La NTP 854 se encuentra disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854%20web.pdf>

## 11. La información a los trabajadores

Para que la utilización del protocolo sea la adecuada es imprescindible que los trabajadores, como potenciales usuarios del mismo, conozcan qué es el acoso y cuándo y cómo pueden denunciarlo. En especial, deben saber distinguir entre situaciones de estrés laboral o de conflicto interpersonal y las conductas de acoso, ya que ambas cuestiones con frecuencia se confunden y las mismas deben tener un tratamiento diferenciado. El protocolo debe en principio referirse exclusivamente a las conductas de acoso.

## 12. La participación de los representantes de los trabajadores en la elaboración

El protocolo es un procedimiento de seguridad y salud y por lo tanto es obligatorio que los delegados de prevención sean previamente consultados acerca de su implantación de conformidad con lo dispuesto en el Art. 33.1.b) LPRL.

Es más conveniente aún para el buen funcionamiento del protocolo que el mismo sea negociado y acordado con los representantes de los trabajadores, ya que de este modo su utilización va a estar más respaldada y legitimada.

# EL FUNDAMENTO LEGAL DE LOS PROTOCOLOS

## 13. ¿Es obligatorio para las empresas hacer un protocolo sobre acoso laboral?

La única mención expresa que se hace en la legislación a los protocolos o procedimientos sobre acoso se encuentra en el Art. 48 de la Ley Orgánica 3/2007 sobre Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, el cual establece que “las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y *arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo*”.

Según el Art. 46 de esa misma Ley, la prevención del acoso sexual y por razón de sexo pueden formar parte de los *planes de igualdad* de las empresas que, de conformidad con la Ley, es obligatorio elaborar al menos en las empresas de más de 250 trabajadores o también cuando así lo disponga el convenio colectivo que sea de aplicación.

En los demás supuestos de acoso laboral no existe una obligación legal directa pero sí podría haber una obligación jurídica que derivase de la negociación colec-

tiva (convenios o acuerdos entre empresas y trabajadores que contengan esos protocolos o la obligación de elaborarlos), de la Ley de Prevención de Riesgos laborales a través de las medidas preventivas de los riesgos psicosociales (Art. 16.2.b) o bien directamente de las facultades de organización y dirección del empresario previstas en el Art. 20.3 del Estatuto de los Trabajadores.

A este respecto, hay que tener en cuenta que el procedimiento para gestionar cualquier clase de acoso laboral es básicamente el mismo y por lo tanto no sería lógico que las empresas tuvieran que dirigir sus esfuerzos para realizar un protocolo que se limitara al acoso sexual y por razón de sexo y excluyera a los demás tipos de acoso.

Por otra parte, realizar un protocolo para la gestión del acoso laboral en todas sus formas es la fórmula que se recomienda por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud<sup>3</sup> y también así lo dispone el Acuerdo Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo firmado en 2007 por los agentes sociales<sup>4</sup>.

Es por ello lógico y recomendable que se aborde de forma conjunta la elaboración de un protocolo para todos los tipos de acoso laboral, cualquiera que sea su naturaleza. Pero dada la dispersión normativa existente es posible partir desde distintas perspectivas que a continuación vamos a resumir.

## 14. El protocolo sobre acoso dentro de la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo

El modo más lógico y aconsejable de abordar la elaboración de un procedimiento de acoso es su inclusión dentro de la política de gestión de los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales se definen por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo como aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y su contexto ambiental y social que pueden causar daños psicológicos, sociales y físicos a los trabajadores<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> Entre otros, el "Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla". OIT 2003, disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms\\_112578.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf) ), y las Directrices Marco para Afrontar la Violencia Laboral en el Sector de la Salud, OIT – OMS 2002, disponible en: [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/interpersonal/en/WVguidelinesSP.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVguidelinesSP.pdf)

<sup>4</sup> Este Acuerdo fue transcrito por los interlocutores sociales españoles en el ANC 2007 (BOE de 14.1.08), disponible en: [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2008-627](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2008-627)

<sup>5</sup> Así es como se definen en el informe de la Agencia Europea "Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health" (2007)

El estrés y la violencia, esta última en sus múltiples variantes, tanto externa como interna y tanto física como psicológica, son reconocidos por todos los expertos como el resultado inmediato de la exposición a estos riesgos.

La evaluación de riesgos psicosociales se dirige a la detección de los factores de riesgo de estrés y violencia mediante un proceso en el que necesariamente han de participar los trabajadores y sus representantes, tanto en su preparación como en las entrevistas y cuestionarios que se practiquen y en el diseño de las medidas destinadas a eliminar o reducir dichos factores.

Una de las medidas típicas que son resultado de esta evaluación (Art. 16.2.b) LPRL) y que como tales devienen obligatorias, es la elaboración de protocolos sobre situaciones de acoso laboral.

Esta forma de establecer el protocolo creemos que es la más adecuada de todas por las siguientes razones:

- El protocolo en este caso iría siempre precedido de un análisis de las situaciones o factores de riesgo psicosocial y de un plan dirigido a eliminar o minimizar los riesgos que se hayan identificado.
- Al partir de un análisis previo de la organización, su contenido puede adaptarse mejor a la situación particular de la empresa
- Se garantiza mejor la información y comprensión de los trabajadores sobre el significado de los riesgos psicosociales y del uso que debe hacerse del protocolo
- También se garantiza la participación de los delegados de prevención, puesto que esta es obligatoria en todos los procesos de evaluación y más necesaria aún en los de riesgos psicosociales.
- Se incardina claramente el protocolo como una medida de carácter preventivo y no como un procedimiento disciplinario y sancionador
- Se facilita el diseño de los mecanismos de intervención alternativos ante otras situaciones de riesgo psicosocial que no son acoso, tales como son los conflictos interpersonales, los problemas de falta de apoyo de mandos y compañeros de trabajo ante situaciones de dificultad, la inadecuada distribución de tareas y otros sucesos puntuales que puedan ocasionar potenciales peligros para la salud de las personas.
- Se puede prever los mecanismos de coordinación y cooperación con otras empresas que compartan el mismo lugar o centro de trabajo (Art. 24.1. LPRL) cuando las situaciones de riesgos psicosocial o de acoso en particular afecten a trabajadores de más de una empresa.

Es también muy aconsejable que la evaluación de riesgos psicosociales no se realice como reacción o respuesta a una denuncia de acoso u otra situación de conflicto porque esto podría crear serias disfunciones tanto en el análisis como en el posterior uso de los procedimientos que se instauren como resultado de dicha evaluación.

Hay que tener en cuenta a este respecto que la gestión de las actividades preventivas, que se formaliza a través del plan de prevención, la evaluación de riesgos, la planificación preventiva, la ejecución de las medidas preventivas y la posterior revisión de las mismas, debe ser siempre un proceso continuo e integrado. Aunque cada tipo de riesgo puede tener una manera de medirlo es necesario que los riesgos se evalúen y prevengan de forma concurrente y las medidas de planificación se integren en los procesos y organización de la empresa. Así, la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales deben formar parte de ese plan y actuación integral.

Por último, es en todo caso necesario que el protocolo se incorpore en su integridad al Plan de Prevención de la empresa junto con los demás procedimientos para la prevención de riesgos laborales (Art. 2.2.c) del Reglamento de Servicios de Prevención y esté a disposición de los trabajadores.

### **15. El protocolo sobre acoso dentro de los planes de igualdad**

Otra posibilidad es que la empresa realice el protocolo dentro del Plan de Igualdad de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica 3/2007.

Cuenta con la ventaja de garantizar la negociación previa con los representantes de los trabajadores, la publicidad del protocolo y la conjunción con otras medidas preventivas, aunque en este caso solo estarían referidas a los supuestos de acoso sexual y discriminatorio.

### **16. El protocolo acordado en la negociación colectiva**

Otra fórmula es que el protocolo forme parte del contenido de la negociación colectiva y se plasme finalmente en un convenio o pacto, ya sea de empresa o sectorial.

En este supuesto también queda garantizada la participación de los representantes de los trabajadores y la publicidad del protocolo.

### **17. El protocolo impuesto unilateralmente por la empresa**

La empresa, en virtud de las facultades de organización y dirección que le reconoce el Art. 20.3 del Estatuto de los Trabajadores, puede proceder de forma unilateral a dictar un protocolo.



Mediante esta fórmula sí podría quedar patente el compromiso de la empresa pero carecería de las demás notas positivas de cualquiera de las otras formas. En cualquier caso, la publicidad del protocolo debe quedar garantizada mediante la inclusión del mismo en el Plan de Prevención de la empresa.

## **PRINCIPIOS GENERALES DE LA ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROTOCOLO**

### **18. La adaptación del protocolo a los usos y normas de la empresa**

El protocolo no debe ser una simple copia o traslación mecánica de otros protocolos existentes en otras organizaciones. Se debe tener en cuenta a este respecto que en todas las empresas existen cauces para la resolución de conflictos que deben ser aprovechados en la medida en que estos sean ya eficaces.

### **19. Claridad del proceso**

Para ser claro, el proceso debe estar reglado y sus fases han de estar bien descritas, precisando quién debe aportar las pruebas, a quién deben dirigirse los informes y resoluciones y cuál es su fuerza vinculante.

## 20. Rapidez

La rapidez es una condición ineludible para garantizar el carácter preventivo del procedimiento. Para que la prevención sea eficaz, la detección del acoso debe ser lo más temprana posible y las decisiones que se adopten deben ser inmediatas tanto en su toma como en su ejecución, sobre todo aquellas que son de tipo cautelar.

En todo caso ha de estar sometido a plazos, tanto para las partes como para los que resuelven, que no puedan interrumpirse ni prorrogarse salvo por causas justificadas.

Si se pone en marcha el protocolo respecto a situaciones pasadas y que ya no puedan tener (más) efectos sobre la salud de las personas, el protocolo carece de virtualidad preventiva y se convierte en un sucedáneo de procedimiento disciplinario, cosa que nunca debe ocurrir ya que ambos tipos de procedimiento han de estar siempre bien separados.

Al tener naturaleza preventiva, el protocolo no puede verse interrumpido ni condicionado por la apertura de otros procedimientos de naturaleza diferente, ya sea de tipo judicial o administrativo.

La responsabilidad legal de adoptar las medidas preventivas que procedan solamente corresponde a la empresa (Art. 14.2. LPRL) y por esta razón nada debe impedir el inicio y el desarrollo del protocolo en todas sus fases.

## 21. Sobre las personas que gestionan el protocolo

### a) Identificación de los responsables de cada parte del protocolo

Deben estar determinadas cuáles son las personas que deban ocuparse de gestionar el protocolo para favorecer la claridad en su aplicación.

### b) Imparcialidad

Ha de estar garantizada la imparcialidad de los que dirigen el proceso. No cabe que lo dirijan las personas implicadas en una posible conducta de acoso o que estén acusadas de ser sus autores o implicadas como cooperantes. Tampoco es lógico que exista una relación de dependencia entre quienes dirigen el proceso y la persona acusada de practicar el acoso.

En los casos en que la imparcialidad no esté garantizada, las partes deberían acudir de mutuo acuerdo a formas de conciliación, mediación y arbitraje externo bien ya sea ad-hoc o en la forma prevista en un acuerdo o convenio.

Entre las instancias públicas, se puede acudir puntualmente a la mediación de un Inspector de Trabajo (Art.3.3 LOITSS) siempre que no mediase

la comisión de una conducta infractora por la empresa. Cuando no fuera posible iniciar el procedimiento sancionador por tratarse de una conducta que afecta a personal funcionario al servicio de una administración pública puede solicitarse la mediación de la Inspección.

### **c) Formación**

Es necesario que las personas que intervienen en el protocolo estén debidamente formadas en la gestión de los riesgos psicosociales y en particular en el tratamiento de las conductas de acoso.

### **d) Autoridad**

Es necesario que se reconozcan claramente las potestades internas de las personas que gestionan el protocolo para su ordenación e instrucción y para adoptar resoluciones conforme al mismo.

En definitiva, el órgano que gestione el procedimiento debe reunir estas características de neutralidad, independencia, autoridad y formación. Lo más habitual ha sido formar comisiones de las que formen parte la dirección de la empresa, el servicio de prevención y los representantes de los trabajadores. En grandes organizaciones y administraciones públicas pueden existir otras figuras que asuman estas funciones tales como un «defensor del personal» o similar (OIT, UPV), inspectores, auditores o supervisores de servicios a un alto nivel, etc.

Cualquiera que sea la modalidad que se establezca, el órgano gestor debería dotarse de personal fijo que tuviera la formación experta suficiente para realizar la investigación práctica de los casos.

## **22. Tratamiento específico para otras situaciones afines de riesgo psicosocial**

En el examen previo de la denuncia o al final de la fase de instrucción se debe prever la posibilidad de que las conductas que no sean consideradas como acoso, pero que sí puedan dar lugar a riesgos psicosociales para los trabajadores afectados, tengan un adecuado tratamiento.

El protocolo no debe finalizar con una simple declaración de que los hechos que dan lugar a su inicio no han sido suficientemente probados. En los casos en que se aprecia una simple contradicción entre las manifestaciones de las partes, siempre debe ser considerada la adopción de medidas preventivas ante situaciones de riesgo psicosocial.

## **LA FASE PREVIA O PRELIMINAR**

### **23. La solicitud de que se inicie el protocolo**

El procedimiento se iniciará por medio de una denuncia de la situación que se presentará personalmente y/o por escrito a una instancia considerada neutral, como puede ser el Servicio de Prevención, o al departamento u órgano que se designe según la estructura o decisión de la empresa.

La forma más habitual es la denuncia individual de la persona agraviada por la conducta de acoso. Pero es conveniente que también se establezcan otras vías de solicitud como el Servicio de Prevención, los delegados o delegadas de Prevención e incluso un número o proporción adecuada de los propios compañeros o compañeras de trabajo de la presunta víctima de acoso.

La propia dirección de la empresa, bien por sí misma o a través de sus mandos intermedios, también debe estar legitimada para pedir la apertura del procedimiento, puesto que la misma tiene la responsabilidad legal de evitar y prevenir estas conductas y no puede quedar eximida de ella por el simple hecho de que la persona presuntamente acosada u otros actores no hayan solicitado que se active el protocolo.

En el escrito de solicitud constarán los hechos y acciones que se consideren constitutivos de acoso laboral y la firma del solicitante.

En todos los supuestos en que la solicitud sea realizada por persona distinta de la presunta víctima o víctimas, el contenido de la misma ha de ser corroborado por esta, salvo que la solicitud sea realizada por la empresa ante la Comisión de Evaluación.

El receptor de la solicitud la pondrá en conocimiento del órgano que resuelva sobre su admisión.

Debe establecerse un plazo para la presentación de esta denuncia, que podría fijarse en un año desde la última conducta considerada de acoso.

### **24. La posibilidad de arreglo informal**

Antes del inicio del procedimiento se podrá promover el intento de solución informal. Esta promoción puede basarse en el apoyo al diálogo entre las partes afectadas asistido por el inmediato superior, los representantes de los trabajadores u otra persona.

Estas acciones de arreglo informal podrían no ser registradas por escrito.

## 25. La decisión de iniciar el protocolo ante una “sospecha de acoso”

Entendemos por sospecha de acoso laboral las conjeturas fundadas en apariencia o viso de verdad de que una persona empleada de la empresa está sufriendo acoso en su ámbito laboral, en los términos que se indican en el apartado de definiciones.

Se iniciará el procedimiento si existe una sospecha de acoso laboral en el trabajo, aunque la persona presuntamente acosada presente una denuncia ante la Inspección de Trabajo o ante los órganos judiciales competentes.

La decisión de iniciar el protocolo debe estar en manos de una instancia u órgano neutral en la empresa, una vez que éste examine los hechos que se denuncian por la persona o personas que se consideran acosadas o que se le hayan comunicado por otras personas como representantes del personal, el servicio de prevención o por los propios mandos superiores o intermedios de la empresa.

Esta instancia puede ser una persona de confianza que se considere neutral, preferiblemente contando con el previo acuerdo de la empresa y los representantes del personal, o bien puede ser un órgano formado por un grupo de personas de distinta procedencia que conformen una comisión u órgano colegiado, siendo aconsejable en este caso que su composición sea tripartita y formen parte del mismo personas de la dirección de la empresa, del servicio de prevención y los delegados de prevención.

La comisión se reunirá, revisará la documentación y podrá llamar a quien considere necesario y en un plazo breve (que podría ser de cinco días hábiles) decidirá sobre las posibles situaciones:

- decisión de no iniciar el procedimiento
- inicio del procedimiento
  - fase de mediación
  - fase de resolución (cuando se considere que la mediación es imposible)
- medidas de organización concretas
- medidas cautelares: separación del foco del conflicto

La decisión de no iniciar el procedimiento debe ser tomada por unanimidad y argumentada. Este informe se enviará a las partes.

Tanto la persona denunciante como la denunciada tendrán derecho de acceso al material existente en relación con el proceso una vez que el mismo se inicie. Este acceso no incluye el contenido de la denuncia, que debe ser siempre confidencial y que no debe formar parte del procedimiento, tal y como después se explicita en las garantías del procedimiento (puntos 35 y ss.).

## 26. Medidas preventivas cautelares

El procedimiento puede dar lugar a medidas preventivas inmediatas y cautelares o a una revisión de la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de medidas preventivas para llevar a cabo mejoras organizativas, que disminuyan o controlen la exposición a los citados factores de riesgo.

Las medidas preventivas cautelares pueden adoptarse de entrada, nada más iniciarse el procedimiento, o pueden adoptarse durante el transcurso del mismo, si se apreciara una situación de riesgo cierto y probable para la salud de las personas afectadas.

Se ofertará un examen de salud por parte del servicio médico del servicio de prevención al trabajador denunciante y a otros trabajadores que lo soliciten. El servicio médico a lo largo de todo el proceso apoyará a los trabajadores. Podrá emitir informes que serán obligatorios siempre que, en función del estado de salud (sin citarlo), a su juicio sean altamente recomendables/deban adoptarse medidas cautelares. Acudir al servicio médico será voluntario para los trabajadores.

# LA FASE DE MEDIACIÓN

## 27. La finalidad de la mediación

En esta fase se pretende resolver el conflicto de manera ágil, dialogada y con la intervención de una persona mediadora que proporcionará pautas de actuación que intenten poner fin al conflicto y evitar que se vuelva a producir en el futuro.

## 28. La designación del mediador

Para realizar la mediación la empresa puede encomendar a una persona neutral su realización o a un grupo de personas cuya procedencia puede ser el servicio de prevención, otro departamento distinto al de las personas afectadas, representantes del personal o incluso también, según el tipo de empresa, puede recurrirse a un experto externo.

En el caso de establecer la figura del mediador dentro de la organización de la empresa, estas personas deben ser formadas inicialmente y de forma periódica para realizar esas funciones.

La fase dará comienzo a instancias del órgano o instancia que decida el inicio del protocolo, que designará a la persona mediadora entre las personas formadas para ello y que citará verbalmente o por escrito a las partes al objeto de tratar de dar solución al problema.

## 29. El proceso de mediación

La participación de las partes en la fase de mediación será voluntaria. Este carácter voluntario se alargará a lo largo de todo el proceso incluida la solución final que tendrá que ser aceptada por las partes.

Los responsables del departamento o servicio de la empresa, en su caso los responsables de la empresa, serán los encargados de que las actuaciones de la mediación se lleven a cabo. Fomentarán y facilitarán el procedimiento y serán los encargados de que las soluciones se lleven a cabo.

Se iniciará la mediación dentro de un plazo determinado, que podría ser de siete días naturales siguientes al conocimiento por parte de la Comisión de la existencia de una presunta situación de acoso, salvo que existan razones justificadas que aconsejen la ampliación del plazo, en cuyo caso deberán ser puestas en conocimiento de las partes por escrito.

La persona mediadora, en un plazo máximo, que podría ser de 30 días naturales desde el inicio de la mediación, realizará un informe con las actuaciones realizadas y las medidas propuestas para dar solución al problema, y remitirá este documento de mediación al órgano o instancia que gestiona el protocolo y a las partes, como máximo, dentro de los siete días naturales siguientes.

El mediador recibirá la información y documentación que precise y podrá llevar a cabo las actuaciones que crea pertinentes. Podrá convocar una reunión de mediación con las partes. A esta reunión las partes podrán acudir acompañadas por quien crean oportuno.

El informe de mediación deberá ser ratificado y firmado por las partes.

El control y seguimiento de las medidas propuestas se realizará por parte de la instancia u órganos gestores del protocolo, que informarán oportunamente de ello al Comité de Seguridad y Salud y establecerá la finalización del proceso.

El mediador o los representantes de las partes que participen en el procedimiento de mediación deberán abstenerse de participar en la fase de resolución.

## LA FASE DE RESOLUCIÓN

### 30. El inicio de la fase de resolución

Esta fase se iniciará cuando:

- 1.- Cualquiera de las partes haya rechazado la fase de mediación o las medidas propuestas por la persona mediadora.

2.- Las medidas propuestas en la fase de mediación no hayan resuelto el conflicto.

3.- El estado físico o psíquico de la persona presunta acosada aconsejen no acudir a la mediación.

### **31. El proceso de resolución**

Las partes podrán iniciar el procedimiento de resolución dentro de un plazo, que podría ser de hasta 30 días hábiles desde el final de la fase de mediación.

La instancia u órgano gestor del protocolo dentro de otro plazo, que podría ser de quince días naturales, designará a las personas encargadas de resolver el conflicto. De considerarse necesario, se podrá solicitar la incorporación a esta Comisión de asesoría externa para ayudar en la toma de decisiones.

La empresa a través de formación o de asesoría externa dispondrá de expertos en riesgos psicosociales capaces de llevar a cabo la investigación. Estos expertos trabajarán e informarán a la comisión.

En otro plazo cierto, que podría ser de siete días naturales desde el inicio de esta fase, se comunicará a las partes la composición de la Comisión y a partir de la fecha de comunicación se abrirá un plazo de recusación o abstención dentro de otro plazo, que podría ser de otros siete días naturales más.

Finalizado el plazo de recusación y abstención, la instancia u órgano gestor del protocolo, en su primera reunión, en un plazo que podría ser de 5 días hábiles, revisará la documentación incluida en el expediente, estudiará las actuaciones llevadas a cabo y decidirá sobre la continuación del procedimiento en el mismo sentido que se cita en el inicio.

La instancia u órgano gestor realizará las actuaciones pertinentes para determinar si ha existido o no acoso moral, sexual o por razones de sexo para lo cual solicitará cuantos documentos, informes, dictámenes, etc. puedan servir para aclarar el tema. Asimismo dará audiencia por separado a las partes y a cuantas personas (personal empleado o de jefatura, etc.) sean necesarias.

Todas las partes de la empresa deberán colaborar con la instancia u órgano gestor en todo lo que éste les solicite, con el fin de que pueda tener todos los elementos de juicio necesarios para concluir la investigación.

El conocimiento de los hechos deberá ser suficientemente exhaustivo y sometido a la contradicción y contraste de los afectados.

La instancia u órgano gestor celebrará una reunión con las partes por separado y éstas podrán asistir acompañadas por una persona. Cada una de las partes podrá proponer la participación en el proceso de investigación de personas que



tengan relación directa con el asunto a tratar, bien por haber sido testigo de la situación o por ser expertas en la materia.

### **32. La resolución**

En el plazo no superior a 30 días naturales desde el inicio del proceso de investigación, se emitirá un informe en el que se indicará si existen indicios de acoso laboral o no, así como las medidas preventivas y correctoras que se proponen y a quién o quiénes corresponde su aplicación.

Este informe, que será vinculante, se comunicará a las partes y a la dirección de la empresa (Recursos Humanos u otro Departamento que se proponga), como máximo, dentro de los siete días naturales siguientes.

En dicho informe se podrá concluir:

- la apertura de un expediente sancionador por la comisión de una falta muy grave, en función de los indicios de conductas de acoso razonadas
- la propuesta de medidas organizativas dentro del programa de evaluación, prevención de riesgos psicosociales
- la conclusión de que no existan conflictos o conductas especiales

Cuando la constatación de los hechos no fuera posible, la persona denunciante no será objeto de represalia alguna, salvo que fehacientemente se demostrara la falsedad de las acusaciones, en cuyo caso se iniciará el expediente disciplinario oportuno.

## **FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y REVISIÓN DEL MISMO**

### **33. Control y seguimiento de las resoluciones**

El control y seguimiento de las medidas propuestas en el informe vinculante se realizará por parte de la Comisión de Evaluación, que informará oportunamente de ello al Comité de Seguridad y Salud y establecerá la finalización del proceso.

### **34. Revisión del protocolo**

Es aconsejable establecer de antemano una evaluación periódica del protocolo. En todo caso, el mismo podrá ser objeto de modificaciones, en base a propuestas que en su caso efectúe el Comité de Seguridad y Salud, la empresa o la representación social. Estas modificaciones se pactarán entre la empresa y los representantes de los trabajadores.

## **GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO**

### **35. La confidencialidad de la denuncia**

El contenido de la denuncia debe ser siempre confidencial y para preservar al máximo dicho carácter la misma no debe formar parte del procedimiento. El inicio del procedimiento se decide por la instancia competente creada para este fin dejando situada la denuncia o las comunicaciones previas fuera del procedimiento y apartadas del alcance de las decisiones que se adopten sobre audiencia de los interesados en la vía interna o incluso judicial.

En cualquier caso, para no causar indefensión al presunto autor de la conducta de acoso, este debe ser suficientemente informado de los hechos que se le imputan.

### **36. La confidencialidad del procedimiento**

En líneas generales el proceso ha de ser confidencial y solo debe ser accesible para las personas directamente afectadas.

Los interesados tienen derecho a conocer los hechos y circunstancias que constan en el procedimiento y conocer las decisiones que con respecto a ellos se adopten y sus motivos, pero solo pueden conocer la denuncia o las comunicaciones previas si mediara el previo consentimiento de la persona que la ha interpuesto.

A toda aquella persona que haya podido participar en cualquiera de las fases del protocolo se le exigirá el deber de sigilo.

También se garantizará la protección al derecho a la intimidad y que el tratamiento de la información personal generada en el procedimiento se regirá por lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos.

### **37. Medidas preventivas**

En base al derecho de las personas trabajadoras a una protección integral de la salud, la empresa adoptará las medidas correctoras necesarias para garantizar una protección adecuada de la salud de la persona que haya sido víctima de acoso laboral en su ámbito, brindará el apoyo organizativo y psicológico necesario para lograr su total restablecimiento y evitará cualquier tipo de represalia.

### **38. Protección de testigos**

La empresa se asegurará de que las personas que intervengan en calidad de testigo o faciliten información, no serán objeto de intimidación, persecución, discriminación o represalias. Cualquier acción en este sentido se considerará un asunto disciplinario.

### **39. Impulso de oficio del procedimiento**

Así mismo, la empresa garantizará en todos los casos, el desarrollo de las fases del procedimiento, una vez activado este protocolo.

## **PLAN PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL PROTOCOLO**

### **40. Divulgación de su contenido**

Se garantizará que este protocolo se ponga en conocimiento de todo el personal. Se pondrán en marcha en un periodo determinado desde la aprobación del mismo, un plan de medidas de divulgación para el personal afectado.

A tal fin podrían organizarse sesiones divulgativas o anuncios por carteles o vías telemáticas.

#### **41. Plan de formación**

En un plazo determinado que podría ser de dos meses desde el acuerdo se propondrá un plan de formación específica para el colectivo de mediadores y para las personas que puedan ejercer la investigación en la fase de resolución.

La formación podría afectar también a los mandos de la empresa o a colectivos considerados sensibles o especialmente expuestos a riesgos psicosociales. El contenido de esta formación debe versar no solo sobre el acoso sino también sobre la gestión de conflictos y recursos humanos en general. A tal fin se pueden establecer instrumentos de detección precoz de conflictos y resolución de los mismos.

#### **42. Reglamento del órgano gestor del protocolo**

En un plazo determinado se acordará un reglamento de actuación de este órgano.

## **TRATAMIENTO DE OTRAS SITUACIONES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

#### **43. Graves ofensas a la dignidad de las personas**

Lo que diferencia la conducta de acoso de las graves ofensas a la dignidad es que estas últimas por sí mismas y sin necesidad de su reiteración y repetición pueden ocasionar una violación del derecho a la consideración debida a la dignidad de la persona.

Este sería el caso de que una persona sea gravemente insultada o vejada o se la deje sin ninguna ocupación real y efectiva de forma inmotivada y prolongada.

La evidencia y claridad de tales hechos y circunstancias hace que no sea necesario seguir un protocolo sino pasar directamente a una acción disciplinaria o sancionadora frente al agresor, o en su caso, que se sigan las acciones administrativas o penales que pudieran corresponder frente al mismo.

#### **44. Situaciones de conflicto generalizado entre la dirección y el personal o entre grupos de trabajadores**

Las situaciones de conflicto no pueden asimilarse a las conductas de acoso salvo que mediase de forma reiterada un abuso del poder de dirección o la expresión de conductas vejatorias.

En estos casos el servicio de prevención deberá realizar un diagnóstico de la situación y establecer medidas tendentes a que las partes enfrentadas hagan un análisis objetivo de la situación, adopten posiciones constructivas y finalmente lleguen a acuerdos sobre la forma de salir de estos conflictos.

#### **45. Estilos y formas de dirección despóticos**

Los supuestos de formas despóticas en los estilos de mando y dirección que no tienen un destinatario ni un fin concretos no suelen entrar dentro de la consideración de acoso y deben ser también analizados por el servicio de prevención.

La adopción de medidas de formación o “coaching” sobre los mandos y/o trabajadores suelen ser las más apropiadas para afrontar estas situaciones.

#### **46. Conflictos de rol o de funciones**

Estos conflictos tienen lugar cuando existe una confusión o escasa claridad en cuanto a las personas que deben ejecutar determinadas tareas.

Su origen suele deberse a deficiencias en la organización y distribución de funciones desde la dirección de la empresa o a problemas de escasa o mala comunicación entre las personas.

#### **47. Sobrecargas de trabajo o mala distribución de tareas**

Las sobrecargas de trabajo sobre determinadas personas de la organización o la distribución injusta de las tareas puede ocasionar que las personas afectadas se sientan acosadas por la dirección.

Sin embargo, estos problemas también suelen ser el fruto de una inadecuada organización del trabajo o de la ausencia de comunicación entre distintas instancias de la empresa. Por lo tanto, estos conflictos han de ser tratados y resueltos en el ámbito de las medidas preventivas ante los riesgos psicosociales.

El servicio de prevención ha de realizar un análisis y diagnóstico de la situación y proponer las medidas más adecuadas para solventar los problemas.

#### **48. Falta de autonomía en la realización de las tareas encomendadas**

El excesivo control sobre las tareas que desarrollan los trabajadores puede crear situaciones de estrés laboral que podrían paliarse a través de unas formas más adecuadas de organización del trabajo que concilien el control de la dirección y la autonomía de los trabajadores para decidir cómo y cuándo es más adecuada la realización de las tareas.

El tratamiento de estas situaciones también pasa por el análisis y diagnóstico del servicio de prevención y la propuesta de medidas correctoras.

#### **49. Falta de apoyo a los trabajadores en situación de dificultad**

Otras situaciones de riesgo psicosocial pueden ser debidas a la falta de atención y apoyo a los trabajadores que afrontan situaciones difíciles.

Es importante cuidar este aspecto respecto a la situación de los nuevos trabajadores a través de manuales y protocolos de acogida, los trabajos en solitario, y los trabajadores que se reincorporan a su trabajo tras una larga ausencia por incapacidad.

#### **50. Dificultades en la comunicación**

Algunas situaciones de conflicto tienen su origen en las deficiencias de la información que trasmite entre personas, departamentos o turnos de trabajo.

Los problemas de comunicación pueden ser corregidos mediante la implantación de técnicas adecuadas.

# **Protocolo de Prevención e Intervención Frente al Acoso Laboral**



Una vez efectuada la evaluación de riesgos incluyendo en la misma la evaluación de los riesgos psicosociales, y siguiendo el plan de medidas dirigidas a prevenir, evitar y reducir la exposición a los riesgos psicosociales, la dirección de la empresa (o administración pública) y los representantes del personal de la misma han alcanzado el siguiente acuerdo sobre el establecimiento de un protocolo para la prevención e intervención ante las conductas de acoso laboral

## 1. PREAMBULO

El acoso laboral supone un atentado al derecho a la integridad física y moral, la consideración debida a la dignidad e intimidad y honor de las personas y la igualdad de trato que se encuentran reconocidos en los Art. 10, 14, 15 y 18 de la Constitución, los Art. 4 y 17 del Estatuto de los Trabajadores (y el Estatuto Básico del Empleado Público), los Art. 7 y 48 de la Ley Orgánica 3/2007 de Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres (y la Ley 4/2005 de la C.A.V sobre Igualdad), así como al derecho de protección de la salud de todas las personas trabajadoras que se recoge en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

En consecuencia, esta empresa (o administración pública) se compromete a realizar todas las acciones necesarias para evitar la realización de conductas de acoso en el ámbito de su organización, adoptando al respecto las medidas necesarias y oportunas.

La actuación de prevención e intervención frente al acoso a través del presente protocolo se considera necesaria para prevenir y evitar de forma eficaz y ordenada este tipo de conductas y el mismo se inspira en una serie de principios y normas generales que en él se detallan.

Este protocolo tiene una naturaleza preventiva y en el caso de que se verifique que la conducta de acoso puede haberse producido de forma efectiva, el procedimiento ha de finalizar en este punto para dar paso a un procedimiento de tipo disciplinario dirigido contra la persona o personas que han cometido esa conducta, que ofrezca todas las garantías legales que son propias de esta clase de procedimientos.

Este protocolo se articula en una **fase preliminar** en la que diversas personas e instancias pueden solicitar su puesta en marcha; el posible arreglo informal de las situaciones que se han puesto de manifiesto; y la decisión de la puesta en marcha del procedimiento por una instancia u órgano colegiado que se considere neutral, que se denomina “Comisión de Evaluación”.

Se articula después una fase inicial y potestativa de **mediación**, cuya finalidad es solucionar los conflictos de una manera rápida y eficaz para que los mismos no se agraven.

Y se regula también otra fase denominada de **resolución**, que permitirá adoptar, tras una investigación exhaustiva, las medidas necesarias para poner fin a las conductas de violencia y proteger la salud y los derechos de las personas trabajadoras.

El procedimiento se encuentra sujeto a garantías para las personas que en él intervienen, protegiendo su intimidad, el derecho a la protección de su salud y a evitar cualquier represalia o acto hostil que pueda disuadirlos de declarar sobre los hechos y circunstancias que han presenciado.

## 2. DEFINICIONES DE ACOSO LABORAL

### a) El Acoso Sexual

La Ley Orgánica para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, en su Art. 7.1 dispone que acoso sexual es “cualquier comportamiento verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular, cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante, u ofensivo”.

Entre las conductas de acoso sexual y por razones de sexo cabe incluir:

- 1) El contacto físico deliberado y no solicitado, o un acercamiento físico excesivo o innecesario.
- 2) Comentarios o gestos repetidos de carácter sexista o sexual acerca del cuerpo, la apariencia, la orientación sexual o el estilo de vida de una persona trabajadora.
- 3) Llamadas telefónicas, cartas o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo.
- 4) La persecución.
- 5) La exposición o exhibición de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías o imágenes de internet de contenido sexualmente explícito.



- 6) Las bromas o proposiciones sexualmente explícitas.
- 7) Invitaciones impúdicas o comprometedoras y peticiones de favores sexuales.

#### **b) El Acoso Moral**

En el ámbito de la legislación laboral contamos con una definición legal de acoso moral aunque se refiriere parcialmente al acoso moral que se practica con un móvil discriminatorio.

El Art. 28.1.d) de la Ley 62/2003 define el acoso como “toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo”.

Y por su parte el Art. 7.2. LO 3/2007 señala que “constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”.

Siguiendo el tenor literal de estas definiciones, la conducta general de acoso moral en el trabajo sería "cualquier comportamiento realizado con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo"

Se trata de un proceso de violencia psicológica que evoluciona gradualmente y en el que se incluyen conductas y actividades dirigidas contra la/s víctima/s y que se encuentran relacionadas con:

- 1) La negación o limitación de comunicarse adecuadamente.
- 2) Ataques para reducir la posibilidad de relacionarse y lograr su aislamiento social.
- 3) Ataques contra su trabajo y desempeño profesional.
- 4) Ataques contra su reputación profesional e individual e intromisiones en su vida privada.
- 5) El uso de la agresión verbal, sexual o física.

Las conductas o actuaciones recogidas en la definiciones de este apartado no constituyen listas cerradas, ni tienen ánimo excluyente ni limitativo, si bien, las incluidas no pueden producirse en modo alguno.

### **3. OBJETO**

El objeto de este documento es establecer un procedimiento de actuación a seguir ante conductas que puedan suponer acoso laboral en sentido amplio: acoso moral, discriminatorio, acoso sexual y acoso por razones de sexo en el espacio laboral de esta empresa.

### **4. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Este protocolo se aplicará a todo el personal de la organización, sin ninguna distinción ni por su forma de vinculación al mismo, ni por la duración de la misma.

Si el acoso laboral se produjese entre personas trabajadoras de esta empresa y de una empresa externa que actúen en el mismo lugar o centro de trabajo, se aplicará el procedimiento recogido en este documento, si bien, la adopción de medidas se hará de forma coordinada entre las empresas afectadas, de conformidad con el Art. 24.1 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

## **5. LOS SUPUESTOS DE SOSPECHA DE ACOSO LABORAL QUE DAN LUGAR AL INICIO DEL PROCEDIMIENTO**

Se iniciará el procedimiento si existe una sospecha de acoso laboral en el trabajo, aunque la persona presuntamente acosada presente una denuncia ante la Inspección de Trabajo o ante los órganos judiciales competentes.

Entendemos por sospecha de acoso laboral las conjeturas fundadas en apariencia o viso de verdad de que una persona empleada de esta empresa está sufriendo acoso en su ámbito laboral, en los términos que se indican en el apartado de definiciones.

Con esta actuación se pretende llegar a conclusiones que detecten problemas de acoso, o en su caso, organizacionales y den soluciones tales como el ejercicio correcto de la autoridad, la protección de los estándares éticos y morales de la organización y la salvaguarda de los derechos de las personas trabajadoras.

El procedimiento también servirá para analizar la posible exposición a factores de riesgo psicosocial, lo que podrá dar lugar a una revisión de la evaluación de riesgos y de la planificación preventiva para llevar a cabo mejoras organizativas que disminuyan o controlen la exposición a los citados factores de riesgo.

El procedimiento de actuación ante supuestos de acoso laboral, además de propiciar medidas preventivas y correctoras al mismo, ha de desarrollarse en base a los principios de efectividad, celeridad y confidencialidad.

## **6. EL ÓRGANO GESTOR DEL PROTOCOLO: LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN**

Se creará una Comisión de Evaluación que en el ámbito de este Protocolo tiene encomendada la aceptación o no a trámite de la denuncia, el diagnóstico de la situación y la propuesta de medidas correctoras en materia de acoso en el trabajo.

Esta Comisión estará constituida de manera permanente por las siguientes personas:

- Dos personas ligadas a la Dirección de la empresa. Una de ellas presidirá la Comisión, o persona en quien delegue.
- Dos técnicos del Servicio de Prevención, preferentemente especialistas en Riesgos Psicosociales.
- Dos delegadas o delegados de Prevención.

Podrá formarse, en caso necesario, a partir de tres miembros provenientes de las mismas representaciones.

A las personas designadas se les dará formación adecuada a su participación en Comisiones de Evaluación.

La Comisión se regirá en su funcionamiento por su propio reglamento y en su defecto por las disposiciones de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo relativas al funcionamiento de los órganos colegiados.

## 7. LA FASE PRELIMINAR

### a) La solicitud de inicio del expediente

La solicitud de inicio del expediente podrá hacerse por medio de una denuncia de la persona afectada por la conducta de acoso que se presentará personalmente y/o por escrito al Servicio de Prevención, al Departamento que se designe, o a la propia Comisión de Evaluación

La solicitud podrá presentarse personalmente por la persona denunciante o a través de compañeros o compañeras en quien delegue

También podrán presentar la solicitud los mandos intermedios o personas de la dirección, el Servicio de Prevención en base a las informaciones obtenidas en el curso de sus actividades y los delegados o delegadas de Prevención.

En el escrito de solicitud constarán los hechos y acciones que se consideren constitutivos de acoso laboral y la firma de la persona denunciante o solicitante.

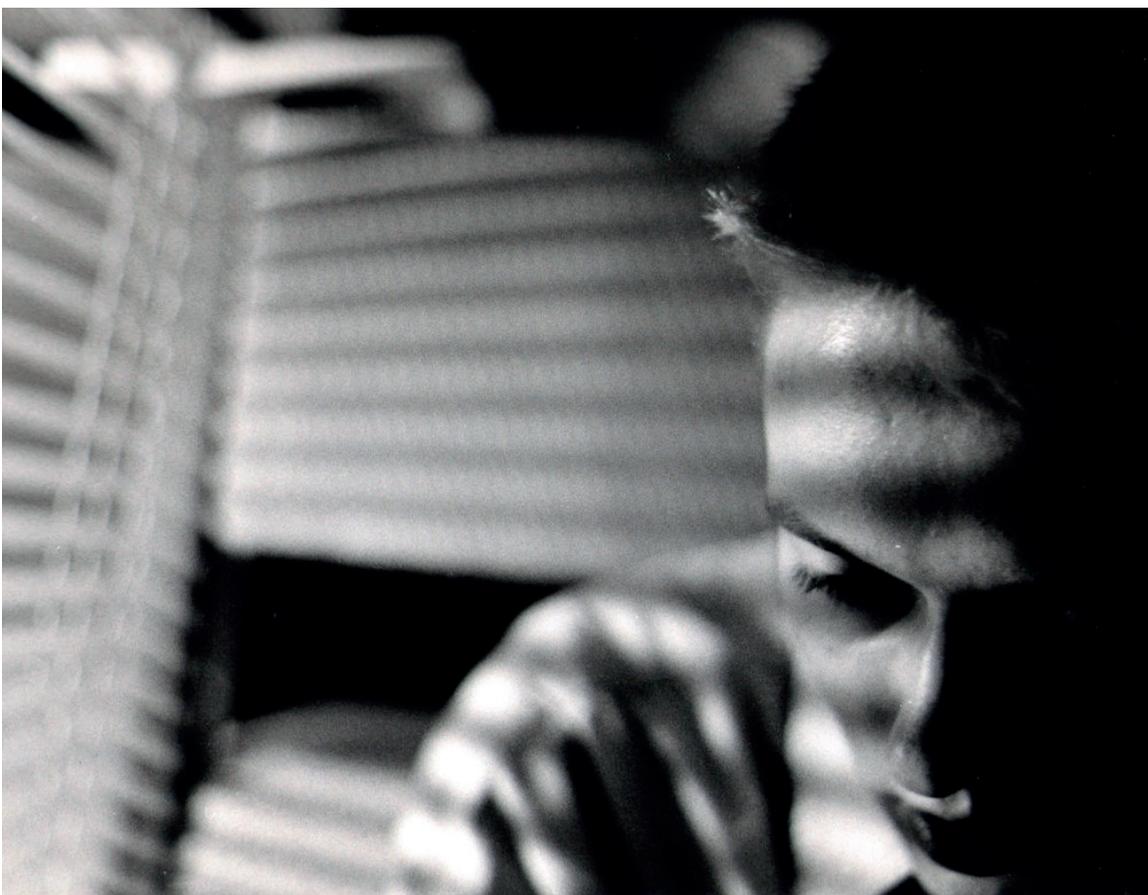
El Servicio de Prevención o el departamento que lo reciba lo pondrán en conocimiento de la Comisión de Evaluación.

Las solicitudes presentadas por persona distinta a la afectada deberán ser corroboradas por ésta, salvo que la solicitud se efectúe por parte de la empresa ante la Comisión de Evaluación.

### b) El arreglo informal del problema

Antes del inicio del procedimiento la empresa promoverá el intento de solución informal. Esta promoción se basará en la formación y el apoyo al diálogo asistido por el inmediato superior, los representantes de los trabajadores u otra persona.

Este intento, anterior al inicio del procedimiento, no dejará registros escritos.



### **c) El examen de admisión de la solicitud**

La comisión se reunirá, revisará la documentación y podrá llamar a quien considere necesario. En el plazo de cinco días hábiles podrá adoptar las siguientes decisiones:

- Iniciar el procedimiento en cualquiera de sus fases y dictar, en su caso, las medidas cautelares que procedan
- No iniciar el procedimiento, decisión que debe ser tomada por unanimidad y de forma motivada.
- Dictar las medidas preventivas u organizativas que procedan

La decisión se comunicará a los solicitantes.

## **8. LA ORDENACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

### **8.1. EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO**

La Comisión de evaluación decidirá, en su caso, iniciar el procedimiento en cualquiera de sus fases:

- La fase de mediación
- La fase de resolución (cuando se considere que la mediación es imposible)

Y dictará, en su caso, las medidas cautelares que procedan para proteger la salud de las personas afectadas

### **8.2. LA FASE DE MEDIACIÓN**

En esta fase se pretende resolver el conflicto de manera ágil, dialogada y con la intervención de una persona mediadora que proporcionará pautas de actuación que intenten poner fin al conflicto y evitar que se vuelva a producir en el futuro.

La fase dará comienzo a instancias de la Comisión de Evaluación que designará a la persona mediadora entre las personas formadas para ello, asegurando la neutralidad de las personas designadas. Cuando no haya personal disponible en la empresa que reúna las características apropiadas puede recurrirse a un experto externo.

El mediador o mediadores citarán verbalmente o por escrito a las partes al objeto de tratar de dar solución al problema.

La participación de las partes en la fase de mediación será voluntaria. Este carácter voluntario se alargarán a lo largo de todo el proceso incluida la solución final que tendrá que ser aceptada por las partes.

Los responsables del departamento o servicio de la empresa, en su caso los responsables de la empresa serán los encargados de que las actuaciones de la mediación se lleven a cabo. Fomentarán y facilitarán el procedimiento y serán los encargados de las soluciones se lleven a cabo.

Se iniciará la mediación dentro de los siete días naturales siguientes al conocimiento por parte de la Comisión de la existencia de una presunta situación de acoso, salvo que existan razones justificadas que aconsejen la ampliación del plazo, en cuyo caso deberán ser puestas en conocimiento de las partes por escrito. Este plazo podrá ampliarse, de forma motivada, durante siete días naturales más.

La persona mediadora, en el plazo máximo de 30 días naturales desde el inicio de la mediación, realizará un informe con las actuaciones realizadas y las medidas propuestas para dar solución al problema y remitirá este documento de

mediación a la Comisión de Evaluación y a las partes, como máximo, dentro de los siete días naturales siguientes.

El mediador recibirá la información y documentación que precise y podrá llevar a cabo las actuaciones que crea pertinentes. Podrá convocar una reunión de mediación con las partes. A esta reunión las partes podrán acudir acompañadas por quien crean oportuno.

El informe de mediación deberá ser recibido y firmado por las partes.

En caso de aceptación de la propuesta mediadora, el control y seguimiento de las medidas propuestas se realizará por parte de la Comisión de Evaluación, que informará oportunamente de ello al Comité de Seguridad y Salud y establecerá la finalización del proceso.

El mediador o los representantes de las partes que participen en el procedimiento de mediación deberán abstenerse de participar en la fase de resolución.

### **8.3. LA FASE DE RESOLUCIÓN**

Esta fase se iniciará en los siguientes casos:

- a) Cuando cualquiera de las partes haya rechazado la fase de mediación o las medidas propuestas por la persona mediadora.
- b) Cuando las medidas propuestas en la fase de mediación no hayan resuelto el conflicto.
- c) Cuando el estado físico o psíquico de la persona presunta acosada aconsejen no acudir a la mediación.

Las partes podrán iniciar el procedimiento de resolución hasta 30 días hábiles desde el final de la fase de mediación.

La Comisión de Evaluación se reunirá en un plazo de quince días naturales y designará a las personas encargadas de resolver el conflicto. De considerarse necesario, se podrá solicitar la incorporación a esta Comisión de asesoría externa para ayudar en la toma de decisiones.

La empresa a través de formación o de asesoría externa dispondrá de expertos en riesgos psicosociales capaces de llevar a cabo la investigación. Estos expertos trabajarán e informarán a la comisión.

En el plazo de siete días naturales desde el inicio de esta fase, se comunicará a las partes la composición de la Comisión y a partir de la fecha de comunicación se abrirá un plazo de recusación o abstención de otros siete días naturales más.

Finalizado el plazo de recusación y abstención, la Comisión de Evaluación, en su primera reunión, en un plazo de 5 días hábiles, revisará la documentación incluida en el expediente, estudiará las actuaciones llevadas a cabo y decidirá sobre la continuación del procedimiento en el mismo sentido que se cita en el inicio.

La Comisión realizará las actuaciones pertinentes para determinar si ha existido o no acoso moral, sexual o por razones de sexo para lo cual solicitará cuantos documentos, informes, dictámenes, etc. puedan servir para aclarar el tema. Asimismo dará audiencia por separado a las partes y a cuantas personas (personal empleado o de jefatura, etc.) sean necesarias.

Las Áreas deberán colaborar con la Comisión en todo lo que ésta les solicite, con el fin de que pueda tener todos los elementos de juicio necesarios para concluir la investigación.

La Comisión celebrará una reunión con las partes por separado y éstas podrán asistir acompañadas por una persona. Cada una de las partes podrá proponer la participación en el proceso de investigación de personas que tengan relación directa con el asunto a tratar, bien por haber sido testigo de la situación o por ser expertas en la materia.

En el plazo no superior a 30 días naturales desde el inicio del proceso de investigación, se emitirá un informe en el que se indicará si existen indicios de acoso laboral o no, así como las medidas preventivas y correctoras que se proponen y a quién o quiénes corresponde su aplicación.

Este informe, que será vinculante, se comunicará a las partes y a la dirección de la empresa (Recursos Humanos u otro Departamento que se proponga), como máximo, dentro de los siete días naturales siguientes.

En dicho informe se podrá concluir:

- la apertura de un expediente sancionador por la comisión de una falta muy grave en función de los indicios de conductas de acoso razonadas
- la propuesta de medidas organizativas dentro del programa de evaluación, prevención de riesgos psicosociales
- la conclusión de que no existan conflictos o conductas especiales

Cuando la constatación de los hechos no fuera posible, la persona denunciante no será objeto de represalia alguna, salvo que fehacientemente se demostrara la falsedad de las acusaciones, en cuyo caso se iniciará el expediente disciplinario oportuno.



## 8.4. FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La dirección de la empresa escribirá un código de conducta que establezca que no se consentirán en su seno las conductas aquí definidas. En este código se pondrá por escrito su compromiso a asumir y realizar las conclusiones vinculantes a las que llegue la Comisión de Evaluación.

El control y seguimiento de las medidas propuestas se realizará por parte de la Comisión de Evaluación, que informará oportunamente de ello al Comité de Seguridad y Salud y establecerá la finalización del proceso.

## 9. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

### a) Deber de sigilo

A toda aquella persona que haya podido participar en cualquiera de las fases mencionadas en este documento se le exigirá el deber de sigilo.

### b) Derecho a la intimidad

También se garantizará la protección al derecho a la intimidad y que el tratamiento de la información personal generada en este procedimiento se regirá por lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos.

A partir de la resolución de inicio del procedimiento por la Comisión de Evaluación tanto la persona denunciante como la denunciada tendrán derecho de acceso al material existente en relación con el proceso. Este acceso no incluye el contenido de la denuncia, que debe ser siempre confidencial y que no debe formar parte del procedimiento.

### c) Derecho a la protección de la salud

En base al derecho de las personas trabajadoras a una protección integral de la salud, la empresa adoptará las medidas correctoras necesarias para garantizar una protección adecuada de la salud de la persona que haya sido víctima de acoso laboral en su ámbito, brindará el apoyo organizativo y psicológico necesario para lograr su total restablecimiento y evitará cualquier tipo de represalia.

Se ofertará un examen de salud por parte del servicio médico del servicio de prevención al trabajador denunciante y a otros trabajadores que lo soliciten. El servicio médico a lo largo de todo el proceso apoyará a los trabajadores. Podrá

emitir informes que serán obligatorios siempre que, en función del estado de salud (sin citarlo), a su juicio sean altamente recomendables/deban adoptarse medidas cautelares. Acudir al servicio médico será voluntario para los trabajadores.

#### **d) Derecho de protección frente a represalias**

La empresa se asegurará de que las personas que intervengan en calidad de testigo o faciliten información, no serán objeto de intimidación, persecución, discriminación o represalias. Cualquier acción en este sentido se considerará un asunto disciplinario.

#### **e) Impulso del procedimiento en todas sus fases por la empresa**

Así mismo, la empresa garantizará en todos los casos, el desarrollo de las fases del procedimiento, una vez activado este protocolo.

## **10. PLAN DE MEDIDAS PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL PROTOCOLO**

#### **a) Revisión**

Este protocolo será objeto de revisión periódica y podrá ser objeto de modificaciones en base a las propuestas que en su caso efectúe el Comité de Seguridad y Salud, la empresa o la representación social. Estas modificaciones se pactarán entre la empresa y los representantes de los trabajadores.

#### **b) Acciones de información y divulgación del protocolo**

Se garantizará que este protocolo se ponga en conocimiento de todo el personal. Se pondrán en marcha, en un periodo de 2 meses desde el acuerdo, medidas de divulgación para el personal en general, y de formación específica para mandos intermedios y grupos sensibles.

#### **c) Plan de formación**

En el plazo de dos meses desde el acuerdo se propondrá un plan de formación específica para el colectivo de mediadores y para las personas que puedan ejercer la investigación en la fase de resolución.

**d) Reglamento de la Comisión de evaluación**

En un plazo de seis meses desde el acuerdo se acordará un reglamento de actuación de la Comisión de Evaluación.



