

**PROTOCOLO DE ACOSO LABORAL,  
SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO  
CENTRE D'ENSENYANCES DEL  
MARESME, S.L**

**ÍNDICE**

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETOS .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....</b>	<b>4</b>
<b>5. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....</b>	<b>5</b>
5.1. ACOSO PSICOLÓGICO O MORAL EN EL TRABAJO .....	5
5.2. TIPOS DE ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL .....	6
5.3. FASES DEL ACOSO .....	6
5.4. GRADOS DE ACOSO .....	6
5.5. “ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO” .....	7
5.6. ACOSO EN EL ÁMBITO DIGITAL .....	7
5.7. ACOSO DISCRIMINATORIO .....	7
<b>6. LISTADO DE CONDUCTAS ACOSO / NO ACOSO .....</b>	<b>8</b>
<b>7. PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>10</b>
<b>8. DESARROLLO .....</b>	<b>11</b>
8.1. CRITERIOS GENERALES A LOS QUE DEBE AJUSTARSE LA ACTUACIÓN Y GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO .....	11
8.2. EQUIPO INTERNO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS / ACOSO .....	12
8.3. FASES DE ACTUACIÓN .....	12
8.3.1. COMUNICACIÓN .....	12
8.3.2. DENUNCIA INTERNA E INVESTIGACIÓN. VALORACION INICIAL .....	13
8.3.3. RESOLUCIÓN .....	14
<b>9. MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL .....</b>	<b>15</b>
<b>10. REVISIÓN DEL PROTOCOLO .....</b>	<b>15</b>
<b>ANEXO I- REGISTRO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>16</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

La dirección de **CENTRE D'ENSEYANCES DEL MARESME, S.L** reconoce la necesidad de prevenir conductas de acoso en el trabajo, imposibilitando su aparición y erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral; por un lado, enfatizando la no aceptabilidad de las conductas de acoso en el trabajo, del tipo que sean, y por otro y de forma coherente, planteando acciones de prevención y de sanción de estas cuando éstas se produzcan.

Con objeto de garantizar la protección de los derechos de la persona legalmente reconocidos, la dirección de la empresa manifiesta como principio básico el derecho de los trabajadores a recibir un trato respetuoso y digno.

La Constitución española reconoce como derecho fundamental *“La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad...” “Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo...”* (artículo 14); *“Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes”* (artículo 15); *“Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen”* (artículo 18.1) *“Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda haber discriminación por razón de sexo”* (art. 35.1)

En desarrollo de los anteriores principios, se promulga la **Ley Orgánica 3/2007**, de 22 de marzo, para la *Igualdad efectiva de mujeres y hombres*, que plantea específicamente la actuación frente a los acosos de tipo sexual y por razón de sexo. El **Real Decreto Legislativo 1/1995**, de 24 de marzo por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores que reconoce el derecho a la ocupación efectiva, *la no discriminación y el respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad*, a los que tiene derecho todo trabajador.

Lo inaceptable de estas conductas ha sido recientemente sancionado en la reforma del Código Penal, a través de la **Ley Orgánica 5/2010**, de 22 de Junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/ 1995, que señala, en su preámbulo XI, que *“dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiéndose por tal el hostigamiento psicológico y hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcionarial que humille a que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad”*. Con lo que *“quedarían incorporadas en el tipo penal todas aquellas conductas de acoso producidas tanto en el ámbito de las relaciones jurídico-privadas como en el de las relaciones jurídico-públicas”*. Planteamiento que se recoge en el artículo 173, en el que se indica que *“con la misma pena (prisión de seis meses a dos años), serán castigados los que en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial y prevaleciendo de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes, que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan un grave acoso contra la víctima”*.

Dentro del contexto que nos marca la citada **Ley 31/1995**, esta empresa se compromete a poner en marcha procedimientos que permitan prevenir, detectar y erradicar los riesgos psicosociales de los trabajadores y en especial protocolizar el proceso de actuación ante las conductas que puedan suponer un acoso laboral. Este *“Protocolo de actuación frente al Acoso Laboral”* en el constituye el instrumento para establecer el marco general de actuación de la política de prevención y detección en esta materia.

**La Ley Orgánica 10/2022**, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, en su artículo 12, repite lo mismo que en el apartado anterior, obligando a las empresas además a arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular

quienes hayan sido víctimas de acoso sexual y por razón de sexo, incluyendo específicamente las sufridas en el ámbito digital.

## 2. **OBJETOS**

El objetivo general de este protocolo es definir el procedimiento de actuación en relación con los casos de acoso psicológico o moral, acoso sexual y por razón de sexo y acoso discriminatorio, con la finalidad de evitar estos tipos de conductas en el ámbito de la empresa.

## 3. **ALCANCE**

El presente protocolo se aplicará a todo el personal que preste sus servicios en la empresa **CENTRE D'ENSENYANCES DEL MARESME, S.L.**

Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este protocolo las empresas externas contratadas.

Cuando se produzca un caso de acoso entre empleados/as y personal de una empresa externa contratada, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial, conforme al R.D. 171/2004, que desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de Prevención de riesgos Laborales, en materia de Coordinación de Actividades Empresariales, por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

## 4. **DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

El desarrollo y aplicación del presente protocolo de actuación se basa en la siguiente legislación:

- ▶ **Constitución Española** de 27 de diciembre de 1978, en sus artículos 10, 15, 18 y 40.2.
- ▶ **Ley 31/1995** de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.
- ▶ **Ley 15/1999**, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ▶ **Ley 51/2003**, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- ▶ **Real Decreto 171/2004**, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.
- ▶ **La Ley Orgánica 3/2007**, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, que plantea específicamente la actuación frente a los acosos de tipo sexual y por razón de sexo.
- ▶ **Código Penal. Ley Orgánica 5/2010**, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. BOE Núm. 152 de 2010
- ▶ **Resolución 2001/2339 del Parlamento Europeo** sobre acoso moral en el lugar de trabajo.
- ▶ **Real Decreto Legislativo 1/1995** que aprueba el Texto Refundido del **Estatuto de los Trabajadores**.
- ▶ **Ley Orgánica 10/2022**, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

### 5.1. ACOSO PSICOLÓGICO O MORAL EN EL TRABAJO

Se trata de la exposición a conductas de **Violencia Psicológica intensa**, dirigidas de forma **reiterada y prolongada en el tiempo** hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquélla/s desde una **posición de poder** no necesariamente jerárquica, con el propósito o el efecto de crear un entorno intimidatorio que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una **relación de trabajo**, pero no responde a las necesidades de organización de este; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud.

Es, por tanto, una conducta que tiene como fin la aniquilación psicológica del perseguido y que se ejerce de forma sistemática y reiterada en el tiempo, cumpliendo las siguientes condiciones:

- Que la finalidad del causante, como sujeto activo del acoso o en su caso como sujeto tolerante del mismo era perjudicar la integridad psíquica del trabajador o desentenderse de su deber de protección en tal sentido.
- Que se le hayan causado, o pudieran habersele causado, unos daños psíquicos.
- Que esta situación se haya desarrollado de forma sistemática y repetitiva en periodos concretos de tiempo, obedeciendo a un plan preconcebido, dirigida a perjudicar la integridad psíquica del empleado.
- Que esta situación se haya mantenido durante un periodo suficiente de tiempo.

Existe una forma particularmente grave de acoso, que tiene definición penal. Se considera como tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad.

En el extremo opuesto, como formas que ni siquiera constituyen jurídicamente acoso, existen una serie de conductas, reprobables y sancionables, en su caso, pero que no constituyen acoso laboral en un sentido estricto del término.

#### **Así no tendrán, la consideración de Acoso Psicológico:**

- Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero no puede considerarse “acoso psicológico” si no reúne las condiciones de la definición.
- Cuando se produzcan acciones de Violencia en el Trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero éstas NO sean realizadas de forma Reiterada y Prolongada en el Tiempo.

Pueden tratarse de auténticas situaciones de “riesgo psicológico en el trabajo”, pero sin el componente de repetición y duración, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz.

Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas. Hay que tener en cuenta que, si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.

- Un acto aislado: una discusión, un mal humor puntual, un cambio de lugar o de centro de trabajo sin consulta previa pero justificada o un cambio de turno no programado, entre otros.
- La presión legítima que es responsabilidad del superior para trabajar más o mejor.
- La supervisión o el control de la tarea siempre que no afecte a la dignidad del trabajador.

### 5.2. TIPOS DE ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL

Podemos distinguir tres tipos de acoso:

- **Acoso descendente:** Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un superior sobre uno o más trabajadores.
- **Acoso horizontal:** Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador o un grupo de trabajadores sobre uno de sus compañeros.
- **Acoso ascendente:** Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador o grupo de trabajadores sobre su superior jerárquico.

### 5.3. FASES DEL ACOSO

El acoso como una situación de hostigamiento que se prolonga en el tiempo es un proceso en el que pueden distinguirse varias fases:

**Fase de conflicto:** Aparición de conflicto: disputas personales puntuales, diferencias de opinión, persecución de objetivos diferentes, fricciones personales. Una relación interpersonal buena o neutra, cambia bruscamente a una negativa.

**Fase de estigmatización:** Comienza con la adopción por una de las partes en conflicto de las distintas conductas definitorias de acoso. Lo que al principio ha podido ser un conflicto entre dos personas, puede llegar a convertirse en un conflicto de varias personas a la vez contra una sola con la adopción de comportamientos hostigadores grupales.

La prolongación de esta fase es debida a actitudes de evitación o de negación de la realidad por parte de la persona afectada, de otros compañeros e incluso de la dirección.

**Fase de intervención desde la empresa:** Dependiendo del estilo de liderazgo, se tomarán una serie de medidas encaminadas a la resolución positiva del conflicto (cambio de puesto, fomento del diálogo entre los implicados, etc.), o lo que es más habitual se tomarán medidas para apartarse del supuesto origen del conflicto, contribuyendo de esta manera a una mayor culpabilización de la persona afectada.

**Fase de marginación o exclusión de la vida laboral:** En este periodo el trabajador compatibiliza su trabajo con bajas de larga duración. En esta situación, la persona subsiste con distintas patologías como consecuencia de su anterior experiencia de hostigamiento con los consiguientes efectos físicos, psíquicos y sociales.

### 5.4. GRADOS DE ACOSO

En cuanto a los grados de acoso, vienen determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de acoso. Podemos distinguir tres grados:

- 1) **Primer grado** La víctima es capaz de hacer frente a los ataques y de mantenerse en su puesto de trabajo. Hasta este momento, las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas.
- 2) **Segundo grado** Resulta difícil poder eludir los ataques y humillaciones de las que se es objeto; en consecuencia, el mantenimiento o reincorporación a su puesto de trabajo es más costosa.

La familia y amistades tienden a restar importancia a lo que está aconteciendo.

- 3) **Tercer grado** La reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños que padece la víctima requieren de tratamiento psicológico. La familia y amistades son conscientes de la gravedad del asunto.

### 5.5. “ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO”

Con carácter general, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, define en su artículo 7 tanto el acoso sexual como el acoso por razón de sexo.

Se considera el “**acoso sexual**” como *“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.”*

En cuanto que “**acoso por razón de sexo**” se define como *“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.”*

Si lo centramos en el ámbito del trabajo, el acoso sexual o por razón de sexo define la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo.

### 5.6. ACOSO EN EL ÁMBITO DIGITAL

Comprende la difusión de actos de violencia sexual a través de medios tecnológicos, la pornografía no consentida y la extorsión sexual (o sexting), donde la persona acosadora amenaza a la víctima con la difusión de contenido sexual íntimo si no cede a ciertos favores.

También comprende la utilización de la imagen de una persona para realizar anuncios o abrir perfiles falsos en redes sociales o páginas de contactos, ocasionándole una situación de acoso, hostigamiento o humillación.

### 5.7. ACOSO DISCRIMINATORIO

La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, art.º 7, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y la Ley 62/3003, de 30 de diciembre, Título II, de medidas fiscales, administrativas y del orden social lo definen como:

Toda conducta de violencia psicológica que injusta y desfavorablemente diferencia el trato a otros basado exclusivamente en la pertenencia a:

- Grupo o categoría social distinto, tal como raza, origen étnico, sexo, religión, edad, discapacidad u orientación sexual, afiliación política o sindical.

Las citadas leyes configuran estas conductas como acoso, cuando tengan por objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad del acosado y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

## **6. LISTADO DE CONDUCTAS ACOSO / NO ACOSO**

La expresión de las situaciones de hostigamiento psicológico hacia un individuo es susceptible de ser manifestada de muy diversas maneras. Las conductas relacionadas a continuación, se pueden producir aisladamente, simultáneamente o de manera consecutiva.

En el acoso psicológico, lo habitual es que el individuo que es víctima de una situación de acoso sea objeto de varias de las conductas que a continuación se describen.

### **LISTA NO EXHAUSTIVA DE CONDUCTAS RELACIONADAS CON SITUACIONES DE ACOSO, CLASIFICADAS POR TIPOS.**

#### **a) - Ataques a las víctimas con medidas organizacionales:**

- Medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona.
- El superior de forma continuada restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- El abuso de poder a través del menosprecio persistente, o la fijación de objetivos con plazos inalcanzables, o la asignación de tareas imposibles de realizar.
- El abuso de autoridad al dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
- El abuso de poder al asignarle de modo permanente una ocupación en tareas inútiles o sin valor productivo con el fin de humillarlo.
- El control desmedido del rendimiento de una persona.
- Se reparte la carga de trabajo de manera desproporcionada, asignándole una cantidad excesiva en relación a los demás compañeros.
- No se le convoca a reuniones con sus compañeros
- No se le transmiten las instrucciones u órdenes necesarias para la realización de su trabajo, o se le transmiten de forma equivocada. Se le dan órdenes contradictorias.
- Se le asignan trabajos para los que el empleado, o bien carece de cualificación, o bien la que tiene es mayor que la requerida para la realización de las tareas encargadas.
- Se prohíbe a los demás empleados que se relacionen con él o que se le facilite información sobre el trabajo.
- Se le atribuyen errores no cometidos, aireándolos y difundiéndolos ante los jefes y en el interior y/o exterior del departamento.

#### **b) - Ataques a las relaciones sociales de la víctima:**

- Prohibir a los colaboradores que hablen a una persona determinada o restringir el trato de los compañeros
- Rehusar la comunicación con la víctima a través de miradas y gestos.
- Rehusar la comunicación con una persona negándole la posibilidad de comunicarse directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona.

- Tratar a una persona como si no existiera. (Ningunear).

### **c) - Ataques a la vida privada de la víctima:**

- Criticar permanentemente la vida privada de una persona.
- Mofarse sistemáticamente de la vida privada de una persona.
- Comentarios acerca de que la persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Imitar los gestos, voces, etc. de una persona.
- Hacer parecer estúpida a una persona de forma repetida y reiterada.
- Terror telefónico llevado a cabo por el hostigador.
- Propagar rumores sobre su vida personal.

### **d) - Agresiones verbales:**

- Gritos o insultos repetidos.
- Críticas permanentes y en mal tono acerca del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales reiteradas, coacciones o intimidaciones.

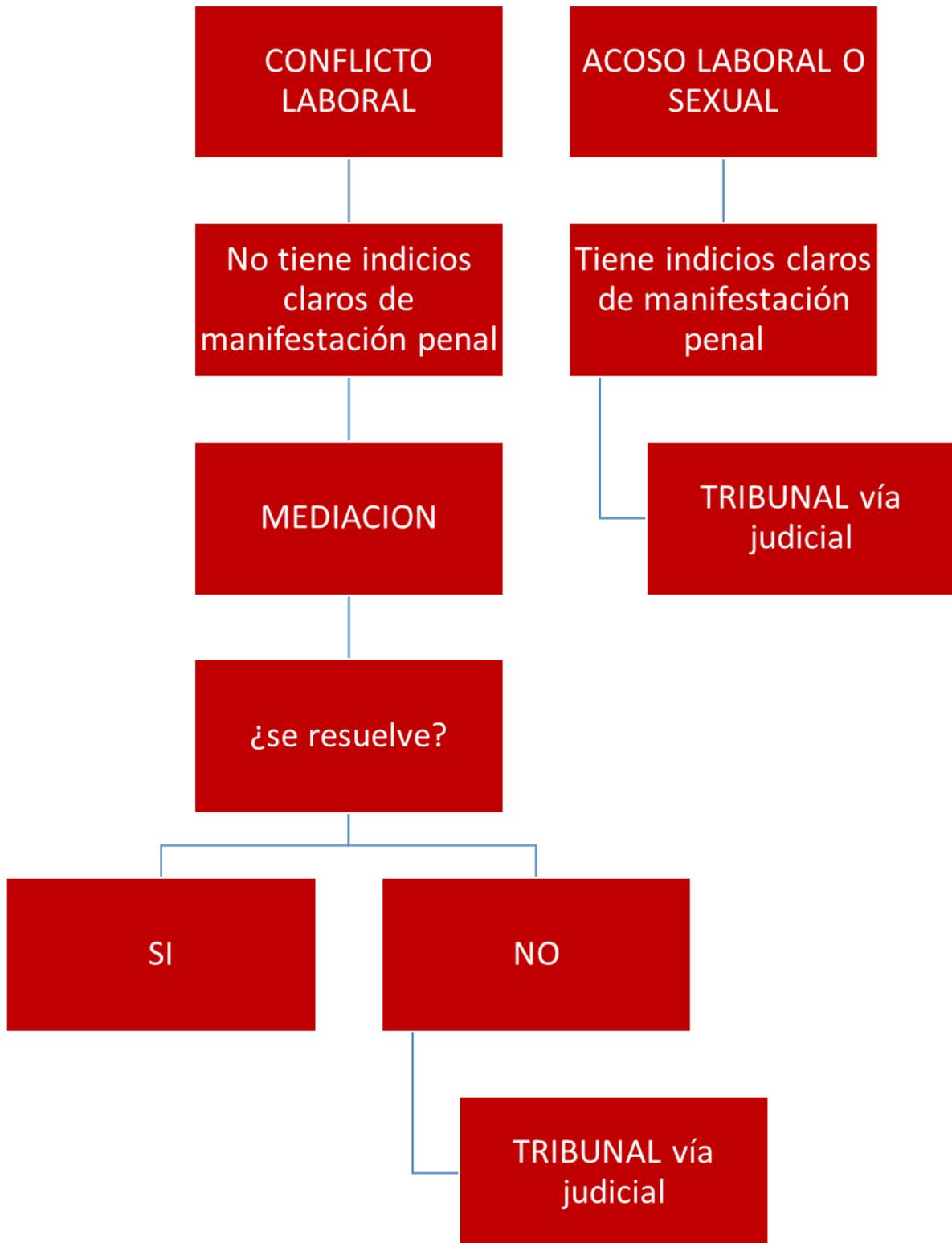
### **e) - Rumores:**

- Hablar mal de la persona a su espalda, reiteradamente.
- Difundir rumores falsos sobre el trabajo o vida privada de la víctima.

### **LISTA NO EXHAUSTIVA DE SITUACIONES QUE NO SON CONSIDERADAS COMO ACOSO PSICOLÓGICO**

- Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tiempo)
- Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan.
- Un conflicto
- Críticas constructivas, explícitas, justificadas.
- La supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- Los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad, en general.

### 7. PROCEDIMIENTO



## 8. DESARROLLO

### 8.1. CRITERIOS GENERALES A LOS QUE DEBE AJUSTARSE LA ACTUACIÓN Y GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO.

Toda actuación relativa al acoso laboral debe plantearse desde una óptica de detección y actuación en la fase más precoz posible, a fin de evitar la cristalización de los conflictos y, sobre todo, de minimizar las consecuencias de estos para los empleados afectados.

Cuando sea conocida por la empresa la existencia de una conducta que pueda ser constitutiva de acoso en el trabajo se deberá actuar de acuerdo con lo previsto en el presente Protocolo.

En el contexto de este protocolo debe tenerse en cuenta que:

- Cualquier empleado tiene el derecho y la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible acoso laboral que conozca.
- La persona afectada por un hecho de acoso laboral podrá informar/poner en conocimiento de la dirección de la empresa, del responsable de prevención o de recursos humanos, la situación en la que se encuentra.

Respecto a los principios y garantías que debe cumplir el procedimiento deben señalarse las siguientes:

Respeto y protección a las personas: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Los implicados podrán ser asistidos por algún delegado de prevención o asesor en todo momento a lo largo del procedimiento, si así lo requieren.

Confidencialidad: Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las comunicaciones presentadas o en proceso de investigación.

Diligencia: La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.

Contradicción: El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

Restitución de las víctimas: Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, se deberá restituir a ésta en las condiciones más próximas posibles a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.

Protección de la salud de las víctimas: la empresa deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.

Prohibición de represalias: Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen la comunicación de los hechos, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre acoso.

### 8.2. EQUIPO INTERNO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS / ACOSO.

El equipo será el órgano encargado de gestionar todos los incidentes relacionados con este ámbito.

Estará formado por:

- Maria Encina Veigas Crespo
  - Cargo en la empresa: administrativa
  - Correo electrónico de contacto: [intec@grupintec.com](mailto:intec@grupintec.com)

Cuando la dirección de la empresa esté o pueda estar implicada en la denuncia de acoso o conflicto, **PREVINNOVA**, como servicio de prevención ajeno, actuará como equipo externo para la resolución del conflicto:

- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales: PREVINNOVA
  - Correo electrónico de contacto: [adminbcn@2-care.es](mailto:adminbcn@2-care.es)

Estas personas serán las encargadas de:

- Analizar la denuncia y la documentación que se adjunta.
- Entrevistarse con la persona que denuncia. Si la persona denunciante ha decidido acudir directamente a la fase de denuncia e investigación, hace falta que se le informe del procedimiento y de las vías posibles de actuación, y del derecho a la vigilancia de la salud. Si en la denuncia no están suficientemente relatados los hechos, se puede pedir que se haga un relato adicional de los hechos.
- Entrevistarse con la persona denunciada.
- Entrevistar los y las posibles testigos (e informarles de la necesidad de mantener la confidencialidad en el proceso).
- Valorar si son necesarias medidas cautelares.
- Emitir el informe vinculante.

### 8.3. FASES DE ACTUACIÓN

#### 8.3.1. COMUNICACIÓN

##### Documento de solicitud de intervención. Anexo III

La persona afectada o alguien que haya advertido una conducta de acoso, informa y es asesorada y acompañada para preparar la denuncia interna e investigación, si procede.

- La comunicación debe hacerse lo más pronto posible después de que tengan lugar los hechos.
- Debe comunicarse a las personas de referencia, las cuáles son formadas en la materia, encargadas de informar, asesorar y acompañar en todo el proceso a la persona afectada durante la fase de comunicación.
- En el caso de estar involucrada la dirección de la empresa y no existir otra vía para la denuncia, la persona podrá comunicarlo directamente a **PREVINNOVA**, como servicio de prevención ajeno que actuará como asesor externo.

Cuando la información no provenga del propio interesado, la organización estará obligada a corroborar el caso y, una vez corroborado, iniciará las actuaciones previstas en este Protocolo.

La solicitud de intervención ha de formularse en todo caso, antes de que haya transcurrido un año desde que se tuvo conocimiento de la posible conducta de acoso en el entorno laboral.

La solicitud se formulará por escrito ante la **persona responsable**.

Una vez recibida la solicitud deberá ser remitida a la dirección de la empresa, en un plazo no superior a diez días hábiles, para que se inicie la fase de valoración inicial.

Se guardará la más estricta confidencialidad para respetar el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas.

### **8.3.2. DENUNCIA INTERNA E INVESTIGACIÓN. VALORACION INICIAL.**

El Gerente de la empresa procederá a iniciar el trámite para su valoración inicial. La decisión, de ser negativa, habrá de ser motivada y comporta la devolución y archivo de la comunicación o denuncia.

En esta fase se investigan los hechos con el fin de emitir un informe vinculante sobre las evidencias o no de una situación de acoso, así como llevar a cabo la propuesta de medidas de intervención

- La denuncia la tiene que presentar la persona afectada, asesorada o por la persona de referencia
- La denuncia se debe realizar por escrito mediante el documento adjunto a este protocolo y presentarla a la comisión.
- El contenido de la denuncia como mínimo debe incluir:
  - Nombre, apellidos y puesto de trabajo de la persona que presenta la denuncia
  - Nombre, apellidos y puesto de trabajo de la presunta persona acosadora
  - Nombres y apellidos de posibles testigos
  - Descripción detallada de los hechos (lugar, fecha, duración, frecuencia, etc....)
- El informe vinculante debe incluir como mínimo la siguiente información:
  - Identificación de la persona que denuncia
  - Identificar la/s personas que supuestamente acosada/s y acosadora/s
  - Relación nominal de las personas que hayan participado en la investigación y en la elaboración del informe
  - Antecedentes del caso, denuncia y circunstancias
  - Otras actuaciones: pruebas, resumen de los hechos principales y de las actuaciones realizadas. Cuando se hayan realizado entrevistas a testigos, y con el fin de garantizar la confidencialidad, el resumen de esta actuación no tiene que indicar quién hace la manifestación, sino sólo si se constata o no la realidad de los hechos investigados.
  - Circunstancias agravantes observadas:
    - La persona denunciada es reincidente en la comisión de actos de acoso.
    - Haya dos o más personas acosadas.
    - Se acreditan conductas intimidadoras o represalias por parte de la persona acosadora.
    - La persona acosadora tiene poder de decisión respecto de la relación laboral de la persona acosada.
    - La persona acosada tiene algún tipo de discapacidad.
    - El estado físico o psicológico de la persona acosada ha sufrido graves alteraciones, acreditadas por uno/a médico/a.

- Se realizan presiones o coacciones a la persona acosada, testigos o personas de su entorno laboral o familiar con la intención de evitar o perjudicar la investigación que se está realizando.
  - Conclusiones
  - Propuesta de medidas correctoras

Tras la valoración inicial del asunto denunciado, pueden iniciarse las actuaciones complementarias que ilustren de forma adecuada el trámite, solicitando informes o planteando entrevistas o comparencias que resultaran convenientes.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en el proceso, y previa audiencia de las mismas, la dirección podrá adoptar las medidas o diligencias cautelares que estime necesario, con carácter provisional, con el fin de evitarles mayores perjuicios.

El proceso de recopilación de información comenzará con la petición de antecedentes y aquellos datos que se consideren necesarios desarrollándose con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo. En caso de ser necesario se podrá entrevistar a los afectados y a las personas de interés, si las hubiere. En todo caso, la indagación acerca de la denuncia debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las parte afectadas, tanto reclamante como persona presuntamente acosadora.

En dichas entrevistas, tanto el demandante como el demandado podrán ser acompañados, por otro acompañante de su elección.

Al finalizar esta indagación previa, la dirección de la empresa, emitirá un **informe de valoración inicial**, en un plazo de 10 días hábiles, desde la entrada del escrito, con las conclusiones y propuestas que se deriven de la misma.

Se pueden dar cuatro grupos de situaciones en esta fase, a valorar por la Dirección:

- **Conflicto menor.** La propia Dirección, tras el estudio del asunto, elaborará una propuesta de resolución.
- **Conflicto Psico-Social.** Los antecedentes se remitirán al Servicio de Prevención Ajeno, el cual procederá a elaborar la propuesta de resolución.
- **Responsabilidad disciplinaria.** Se elaboraría una propuesta de resolución con los antecedentes de que se disponen.
- **Acoso laboral.** La Dirección, tras el estudio del asunto, elaborará un informe y propuesta de Resolución.
- **Presunción razonable de indicios de acoso laboral,** pero no se está aún en condiciones de emitir una valoración precisa.

### 8.3.3. RESOLUCIÓN.

A la vista del informe de valoración inicial, se deberá actuar en consecuencia, debiendo optar por alguna de las siguientes alternativas:

1ª.- **Archivar motivadamente la solicitud de intervención**, en casos tales como el desistimiento (salvo que procediera continuar la investigación de la denuncia); la falta de objeto o de indicios suficientes; o que por actuaciones previas se pueda dar por resuelto el contenido de la solicitud de intervención.

En este caso se comunicará que se ha procedido al archivo de la solicitud de intervención al departamento al que está adscrita el/la presunto/a afectada.

2ª.- En el caso de que, del informe de valoración inicial se desprenda que los datos aportados o los testimonios sean falsos o **se aprecie mala fe en la solicitud** de aplicación de este Protocolo, la dirección de la empresa podrá incoar el correspondiente expediente disciplinario a las personas que han iniciado o participado en el desarrollo de los trámites.

3ª.- Si del referido informe se dedujese que se trata de un **conflicto laboral** de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial, se aplicará, si procede, alguna de las siguientes medidas:

a) Si se trata de una situación de conflicto:

- Activar los protocolos de resolución de conflictos interpersonales, o proponer la actuación de un “mediador”, admitido por las partes.

b) Si se trata de “otros problemas” incluidos en el ámbito de los riesgos psicosociales:

- Aplicar las medidas correctoras que aconseje el informe de valoración inicial, si procede o realizar, por parte del **Servicio de Prevención Ajeno**, una Evaluación de Riesgos Psicosociales.

4ª.- Si del referido informe se deduce que *se trata de una falta disciplinaria* se procederá ponerlo en conocimiento del Dpto. de Recursos Humanos con el fin de que se incoe el oportuno expediente disciplinario.

5ª.- Si, se presumiera razonablemente que existen claros indicios de acoso laboral, la dirección de la empresa adoptará las medidas oportunas, entre las que se destacan las siguientes:

1. Con carácter inmediato adoptará las medidas necesarias con el fin de impedir el mantenimiento de la situación de acoso.
2. Practicará una Información Reservada de acuerdo con sus protocolos de actuación.
3. Instará la apertura de un expediente disciplinario de acuerdo con lo previsto en el Convenio Colectivo de la empresa o Estatuto de los Trabajadores.

6ª.- En aquellos casos en que se tengan indicios claros de manifestación penal del acoso se dará cuenta al Ministerio Fiscal de la situación producida con el fin de que se instruya el procedimiento penal previsto en el artículo 73 del vigente Código Penal.

Asimismo, tanto si el expediente acaba en sanción como si acaba sin sanción, se tiene que hacer una revisión de la situación laboral en que ha quedado finalmente la persona que ha presentado la denuncia.

### **9. MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL**

- Hará llegar al trabajador/a el Protocolo de Resolución Autónoma de Conflictos en el trabajo, es decir, el procedimiento a seguir en caso de conflicto laboral.
- Se formará a toda la empresa sobre sensibilización del acoso laboral.

### **10. REVISIÓN DEL PROTOCOLO**

Este protocolo se revisará y/o modificará siempre que de su funcionamiento derive esta necesidad o por imperativo legal o jurídico.

