

PROCEDIMIENTO OPERATIVO

**PROTOCOLO INTEGRAL DE ACOSO LABORAL,
CONFLICTO INTERPERSONAL, ACOSO SEXUAL
Y POR RAZÓN DE SEXO**

ÍNDICE

Índice de contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETO	4
ALCANCE	4
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	4
GLOSARIO DE TÉRMINOS	5
DEFINICIÓN DE CONFLICTO LABORAL	5
QUEJA	5
MEDIACIÓN	5
MEDIADOR/A	5
COMITÉ ASESOR:	5
ACOSO PSICOLÓGICO O MORAL EN EL TRABAJO	5
TIPOS DE ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL	6
FASES DEL ACOSO	6
GRADOS DE ACOSO	7
“ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO”	7
EJEMPLOS DE CONDUCTAS DE ACOSO SEXUAL	7
ACOSO DISCRIMINATORIO	8
DESARROLLO	9
SITUACIÓN DE CONFLICTO LABORAL	9
COMUNICACIÓN	9
ANÁLISIS DEL CASO	9
MEDIACIÓN	10
SITUACIÓN DE ACOSO LABORAL	11
COMUNICACIÓN / DENUNCIA	11
VALORACIÓN INICIAL/ANÁLISIS DEL CASO	12
COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN	12
RESOLUCIÓN: EMISIÓN DEL INFORME	13
COMUNICACIÓN DE ACTUACIONES	13
SEGUIMIENTO	13
SITUACIÓN DE ACOSO SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO	14
COMUNICACIÓN / DENUNCIA	14
VALORACIÓN INICIAL/ANÁLISIS DEL CASO	14
COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN	14
RESOLUCIÓN: EMISIÓN DEL INFORME	15
COMUNICACIÓN DE ACTUACIONES	15
SEGUIMIENTO	16
ANEXO I – DOCUMENTO DE SOLICITUD DE INTERVENCIÓN	17
ANEXO II – DOCUMENTO DE SOLICITUD DE MEDIACIÓN	19

ANEXO III – COMITÉ ASESOR	20
ANEXO IV – TIPOS DE CONDUCTA ACOSO SEXUAL	21

1. introducción

La Constitución española reconoce como derecho fundamental *“La dignidad de la persona, los derechos inviolables que 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 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. **Real Decreto Legislativo 2/2015**, de 23 de octubre, 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 funcional 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 funcional 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”*.

La **Ley Orgánica 10/2022**, de 6 de septiembre, de **garantía integral de la libertad sexual**, tiene por objeto la garantía y protección integral del derecho a la libertad sexual y la erradicación de todas las violencias sexuales (véase art. 1.1), así como en base a lo anterior, se establece como finalidad la adopción y puesta en práctica de políticas efectivas, globales y coordinadas entre las distintas administraciones públicas competentes, a nivel estatal y autonómico, que garanticen la sensibilización, prevención, detección y la sanción de las violencias sexuales, e incluyan todas las medidas de protección integral pertinentes que garanticen la respuesta integral especializada frente a todas las formas de violencia sexual, la atención integral inmediata y recuperación en todos los ámbitos en los que se desarrolla la vida de las mujeres, niñas, niños y adolescentes, en tanto víctimas principales de todas las formas de violencia sexual (véase art. 1.2.).

Según la **Ley 4/2023**, de 28 de febrero, para la **igualdad real y efectiva de las personas trans** y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI, *“las empresas de más de cincuenta personas trabajadoras deberán contar, en el plazo de doce meses a partir de la entrada en vigor de la presente ley, con un conjunto planificado de medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI, que incluya un protocolo de actuación para la atención del acoso o la violencia contra las personas LGTBI. Para ello, las medidas serán pactadas a través de la negociación colectiva y acordadas con la representación legal de las personas trabajadoras”*.

Por último, en base a la **Ley 15/2022**, de 12 de julio, **integral para la igualdad de trato y no discriminación**, se contempla como parte de su objeto jurídico la garantía y promoción del derecho a la igualdad de trato y no discriminación y respeto hacia la igual dignidad de las personas en desarrollo de los artículos 9.2, 10 y 14 de la Constitución. Por lo que, a tales efectos, se regulan los derechos y obligaciones de las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, estableciendo principios de actuación de los poderes públicos y previendo medidas destinadas a prevenir, eliminar, y corregir toda forma de discriminación, directa o indirecta, en los sectores público y privado.

En el concreto espacio normativo de la Prevención de Riesgos Laborales, La **Ley 31/1995** de 8 de noviembre, establece que todas las organizaciones laborales, deben promocionar la mejora de las condiciones de trabajo de sus empleados y elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de los mismos, no solo velando por la prevención y protección frente a riesgos que pueden ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en la salud psíquica de los empleados.

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 Prevención de Violencia Laboral*" en el constituye el instrumento para establecer el marco general de actuación de la política de prevención y detección en esta materia.

2. OBJETO

El objetivo general de este protocolo, es definir el marco de actuación en relación a los casos de **acoso psicológico** o moral, de **conflictos interpersonales**, **acoso sexual y por razón de sexo**, así como casos de **discriminación** por razones de edad, ideología, discapacidad, orientación sexual o cualquier otra condición personal, social o laboral, con la finalidad de evitar estos tipos de conductas en el ámbito de la empresa.

Objetivos específicos:

- Focalizar la actuación en la prevención, erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral.
- Fomentar la cultura preventiva del acoso contra las personas del colectivo LGTBI en todos los ámbitos y estamentos de la organización y manifestar la tolerancia cero de la empresa frente acoso contra las personas del colectivo LGTBI que puedan detectarse en cualesquiera estamentos de la organización.
- Establecer un marco de actuación a seguir en caso de que se den este tipo de conductas; en el espacio laboral de la empresa.
- Establecer un procedimiento de actuación de manera que se resuelvan las reclamaciones en origen, con eficacia y rapidez para evitar la aparición de conflictos, minimizándose de esta manera los daños hacia las personas y hacia la organización.

3.

El presente protocolo será de aplicación a todo el personal laboral de la empresa **así como a todo el personal de empresas externas** que puedan prestar sus servicios en sus instalaciones.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

El desarrollo y aplicación del presente protocolo de actuación 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 Orgánica 3/2018**, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- ▶ **Real Decreto Legislativo 1/2013**, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- ▶ **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 2/2015**, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- ▶ **Ley Orgánica 10/2022**, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- ▶ **Ley 15/2022**, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y no discriminación.
- ▶ **Ley 4/2023**, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

5.1. DEFINICIÓN DE CONFLICTO LABORAL

Estado o condición de discordia, desacuerdo, antagonismo u oposición entre una persona y la dirección de la empresa, entre dos o más personas trabajadoras del mismo centro o entre personas de distintas delegaciones que pertenezcan a la misma empresa o a empresas externas que presenten sus servicios en las mismas.

5.2. QUEJA

Una queja es una inquietud, un problema o reclamo que una persona le hace a la organización con respecto al trato que ha recibido en el trabajo. Estos reclamos representan una violación a los derechos de la persona en el puesto y suelen ser de naturaleza individual.

5.3. MEDIACIÓN

Es un mecanismo voluntario orientado a la resolución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan una solución amistosa de sus diferencias, auxiliadas por otra persona neutral, imparcial y cualificada. Se entenderá por persona neutral, aquella que sea ajena a la

5.4. MEDIADOR/A

Persona que media entre dos o más partes ante una situación de conflicto para que lleguen a un acuerdo en un asunto o problema de forma eficaz, imparcial y competente, con respeto al principio de confidencialidad.

5.5. COMITÉ ASESOR:

Comité conformado para la investigación de las denuncias de acoso (también llamado comité de investigación). Conformado paritariamente por representantes de la empresa y de la plantilla. Normalmente respaldados por un asesor externo (técnico/a del servicio de prevención).

5.6. 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 aquella/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 del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud.

Se tiene que cumplir lo siguiente:

- Que la finalidad del causante, como sujeto activo del acoso o en su caso como sujeto tolerante del mismo sea perjudicar la integridad psíquica de la persona 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 dirigidas a perjudicar la integridad psíquica de la persona.
- Que esta situación se haya mantenido durante un período suficiente de tiempo (al menos 6 meses).

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.

5.7. TIPOS DE ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL

Podemos distinguir cuatro tipos de acoso:

- **Acoso descendente:** Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un superior sobre una o más personas.
- **Acoso horizontal:** Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por una persona o un grupo de personas sobre uno de sus compañeros o compañeras.
- **Acoso ascendente:** Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por u una persona o un grupo de personas sobre su superior jerárquico.
- **Acoso mixto:** Este tipo de abuso se caracteriza por la existencia de comportamientos que atentan contra la dignidad de las personas por parte de sus superiores así como también por parte de sus compañeros o compañeras de trabajo.
- **Acoso sexual:** Según la Ley Orgánica 3/2007 el 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”*.

- **Acoso por razón de sexo:** La Ley Orgánica 3/2007 define el acoso por razón de sexo 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”*.
- **Acoso por orientación sexual o identidad de género:** *Cualquier comportamiento, verbal o físico, realizado en función de la orientación sexual de la persona o de la identidad de género, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona LGTBI y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso por razón de orientación sexual o identidad de género se considerará también acto de discriminación.*
- **Delitos contra la integridad moral y contra la libertad sexual:** *hay que estar al artículo 173 del Código Penal, que tipifica que; “El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con pena de prisión de seis meses a dos años... Con la misma pena serán castigados lo 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... Las mismas penas se impondrán a quienes se dirijan a otra persona con expresiones, comportamientos o proposiciones de carácter sexual que creen a la víctima una situación objetivamente humillante, hostil o intimidatoria, sin llegar a constituir otros delitos de mayor gravedad.” esto es lo que se conoce como delitos contra la libertad sexual y las agresiones sexuales.*
- **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.

5.8. FASES DEL ACOSO

El acoso 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.

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 período la persona 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.

5.9. 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.

5.10. “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.*”

Existe un tipo de acoso **en el ámbito digital** que 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.

Si lo centramos en el ámbito del trabajo: 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 serán objeto de desarrollo en procedimiento a parte.

5.10.1. EJEMPLOS DE CONDUCTAS DE ACOSO SEXUAL

-
- Contacto físico de carácter sexual, generalmente acompañado de comentarios o gestos ofensivos, no deseados por la víctima, sin empleo de fuerza o intimidación (palmaditas, pellizcos, rozamientos, manoseos, acorralamientos, sujeciones, besos, abrazos, caricias, roces con el cuerpo, intento de violación, coacción para mantener relaciones sexuales).
- Acción o conducta sexual indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma.
- Invitaciones impúdicas o comprometedoras: proposiciones, flirteos ofensivos, insinuaciones sexuales molestas, comentarios e insinuaciones obscenos, ya sea por supervisores, superiores jerárquicos, compañeros de trabajo, clientes o terceras personas.

- Llamadas telefónicas insinuantes, envío de mensajes de texto, cartas o mensajes de correo electrónico de contenido sexual y carácter ofensivo.
- El uso de imágenes en cualquier formato de contenido pornográfico.
- Cualquier otro comportamiento que tenga como causa un deseo sexual y como consecuencia la discriminación, el abuso, la vejación o la humillación del trabajador o trabajadora por razón de su sexo o condición sexual.

5.11. ACOSO DISCRIMINATORIO

La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, artº. 7, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y la Ley 62/2003, 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. DESARROLLO

6.1. SITUACIÓN DE CONFLICTO LABORAL

6.1.1. COMUNICACIÓN

El proceso de conflicto laboral comienza con un reclamo por escrito y firmado, acompañado de una explicación verbal, que se realiza ante la dirección del centro. Si este/a ve indicios de algún comportamiento reproable, procede a analizar el caso.

6.1.2. ANÁLISIS DEL CASO

Una vez verbalizada una situación de conflicto entre dos o varias personas se procede según las siguientes pautas:

1. **Recopilación de pruebas:** se realizan reuniones por separado, entre la persona responsable del centro, y las personas involucradas en el conflicto para establecer los hechos que tuvieron lugar, dónde, cuándo, quién estuvo involucrado (si hay testigos) y para resolver el problema. Se deja constancia de la reunión mediante un acta.
2. **Entrevistas:** se entrevistará a los testigos citados con el objeto de contrastar objetivamente las versiones de las personas implicadas.

Una vez analizado el caso se pueden dar tres situaciones distintas:

- 1- **Se resuelve el conflicto:** se constata que es un hecho puntual y ambas partes aceptan las medidas propuestas. Se elabora acta de reunión. Aunque se resuelva en este punto, no se dará por terminado el conflicto hasta no realizar verificación del cumplimiento de las medidas propuestas.
- 2- **El conflicto no se resuelve:** según la situación existente, es posible que el conflicto no se pueda resolver, ya sea por las partes implicadas ya sea por decisión del responsable. En este caso se propondrá la figura de un MEDIDADOR/A.

Cualquiera de las partes podrá solicitar por escrito la mediación laboral a través del formato descrito en el Anexo II.

3- La propuesta del mediador/a deberá ser aceptada por ambas partes, **en caso de que alguna de ellas no lo acepte**, será la dirección de la empresa quién resuelva la situación.

En caso de que durante el análisis objetivo de las causas, se detectara que alguna persona ha incurrido en una falta leve o grave tipificada según Convenio Colectivo, la dirección de la

empresa, procederá a aplicar el régimen disciplinario, independientemente de cómo se resuelva el conflicto.

6.1.3.

MEDIACIÓN

La mediación se inicia con una reunión voluntaria y aceptada por ambas partes donde el MEDIADOR/A las asiste para que lleguen a un consenso.

Dichas reuniones se realizarán conjuntamente y de forma individual de manera excepcional. En todo momento se podrá recusar la figura del mediador por no considerarlo imparcial.

La información que una parte revela al mediador/a de forma confidencial durante el transcurso de dichas reuniones, se conservará en el más estricto secreto y no se podrá revelar a la otra parte ni a terceros, a menos que se obtenga autorización expresa para tal revelación.

Al ser el acuerdo de mediación confidencial a la dirección, en el acta de finalización de la mediación, sólo se le indicará si ha habido acuerdo o no entre las partes.

En el caso de llegar a un acuerdo, se entregará dicho acuerdo de mediación a cada una de las partes, reservándose otra la empresa para su archivo. El acuerdo deberá estar firmado por todas las partes.

La finalización del procedimiento puede producirse, habiéndose alcanzado o no un acuerdo, por decisión de alguna de las partes o del mediador o mediadora.

Si el conflicto no se resuelve, se deja la resolución en manos de la dirección de la empresa.

6.2. SITUACIÓN DE ACOSO LABORAL

6.2.1.

COMUNICACIÓN / DENUNCIA

1. **Directamente a la organización:** ante la **dirección de la empresa**¹ y/o ante la persona **responsable de Recursos Humanos**, o ante la persona **responsable del departamento** donde la supuesta persona acosada preste servicio; siempre por escrito, bien por parte de la persona afectada o su representante, o por algún testigo del caso o bien por parte de las personas representantes de los trabajadores y trabajadoras y/o delegados y delegas de prevención, utilizando bien el modelo Anexo I que o cualquier otro escrito donde figure:

- Nombre de la persona solicitante y datos de contacto (teléfono, domicilio, correo electrónico, etc.)

¹ La dirección de la empresa puede ser el Responsable del centro o la Gerencia. En caso de no estar la Gerencia se podrá entregar por email.

- Identificación de las personas que presumiblemente están sufriendo las conductas de acoso.
 - Descripción cronológica y detallada de los hechos.
 - Nombres de los testigos, si existen, que el denunciante solicita sean escuchados por la Comisión de Investigación Interna.
1. **Por mediación de denuncia ante Inspección de Trabajo:** por escrito bien por parte de la persona afectada o por algún testigo del caso o bien por parte de los representantes de los trabajadores/delegados de prevención. Esta vía de denuncia se recomienda únicamente para cuando la dirección de la empresa está involucrada, y por lo tanto la persona denunciante tiene serias dudas de la imparcialidad del proceso.
 2. Cuando la dirección de la empresa es la parte denunciada, ésta no podrá intervenir en el procedimiento y por tanto todas sus funciones y atribuciones podrán ser asumidas por la asesoría laboral o el servicio de prevención.

Tanto en el punto 1 como en el 2, 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. En estos casos deberá ponerse en conocimiento de la persona supuestamente acosada, la iniciación del procedimiento.

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.

6.2.2. VALORACIÓN INICIAL/ANÁLISIS DEL CASO

La solicitud será tramitada en un plazo no superior a diez días hábiles (2 semanas), para que se inicie la fase de valoración inicial.

La Gerencia, tras un primer análisis de los datos objetivos y/o previamente conocidos sobre el caso deberá:

1. **No admitir a trámite dicha denuncia**, por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo – en este caso se emite un informe explicando los motivos y se hará llegar al denunciante. *Por ejemplo que se trate de un conflicto interpersonal, una cuestión de acoso sexual o por razón de sexo (que se tramitan con otro procedimiento).*
2. **Admitir a trámite dicha denuncia**, en cuyo caso procederá a recabar toda la información necesaria para poder emitir un **informe de valoración** en un plazo no superior a 10 días hábiles, para ello realizará las siguientes acciones:
 - a) **Entrevista** con la persona denunciante, la denunciada y los testigos.
 - b) **Recopilación de datos:** informes del responsable del centro, informes psicosociales si los hubiera, relación de bajas por enfermedad común y/o I.T. etc.

Se pueden dar **DOS situaciones** en esta fase:

1. **La Dirección ve indicios probados de Acoso laboral.** La Dirección, tras el estudio del asunto, elaborará un informe y propuesta de resolución que podrá suponer la apertura de un expediente disciplinario de acuerdo con lo previsto en el Convenio Colectivo de la empresa o Estatuto de los Trabajadores.
2. **La Dirección necesita investigar más el caso, hay indicios pero todavía es una situación de posible acoso laboral**, pero no se está aún en condiciones de emitir

una valoración precisa. Se requiere la formación del Comité de Investigación en el plazo de **cinco días hábiles**, en los términos establecidos en el Anexo III.

6.2.3.

COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN

En la resolución de la constitución de la Comisión de Investigación además de nombrarse los miembros integrantes, **se designará a una de estas personas como instructor/a**. Este proceso de constitución deberá cerrarse en un plazo máximo de 5 días.

La comisión estará formada por: 1 representante de la empresa, 1 representante de las personas trabajadoras y 1 técnico con la especialidad de Ergo/Psico. Pudiéndose requerir la presencia en dicha comisión de un perito externo.

Los miembros propuestos para dicha Comisión podrán ejercer su derecho a la abstención y/o ser recusados en su caso.

1. Investigación

- a) Reunida la Comisión, a la vista del informe de valoración inicial, puede dar por terminada la investigación si no apreciara indicios de acoso laboral.
- b) Si acuerda continuar con el procedimiento, la persona que instruye el proceso realizará, las actuaciones pertinentes para recabar la posible información complementaria que pueda existir y determinar si se aprecian o no indicios suficientes de situación de acoso laboral.

El plazo para recabar información y elaborar el informe correspondiente no será superior a **15 días** hábiles (se puede ampliar si se requiere de alguna prueba, analítica, declaración de algún perito, etc., indispensables para la correcta investigación del caso).

Todos los departamentos de la empresa, tendrán la obligación de colaborar con la persona instructora a lo largo del proceso de investigación.

6.2.4.

RESOLUCIÓN: EMISIÓN DEL INFORME

Al término de dicha investigación, la persona que instruye el proceso elaborará un informe que junto a los demás miembros de la Comisión de Investigación remitirán a la dirección de la empresa. Dicha resolución se realizará **por mayoría simple²** de los miembros/as de la Comisión, y será firmada por todos los integrantes del mismo

15 días hábiles podrá:

- Declarar la inexistencia de acoso y el archivo del expediente. No obstante se pueden proponer medidas que mejoren la situación existente.
- Promover la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso y proponer, si procede, las medidas correctoras de la situación así como aplicación del régimen disciplinario según Convenio Colectivo.
- Si se estima que se trata de hechos que pudieran ser constitutivos de algunos delitos cometidos a algún empleado, contra el ejercicio de los derechos de las personas reconocidos por las leyes, deberá remitirse a las normas procedimentales aplicables.

² Mayoría simple: la mitad +1

- Si se detecta alguna otra falta distinta al acoso, se propondrá las acciones correctoras que pongan fin a la situación producida y se promoverá, en su caso, el expediente disciplinario correspondiente.

6.2.5. COMUNICACIÓN DE ACTUACIONES

De las resoluciones tomadas, una vez activado el presente Protocolo se informará por escrito a las personas implicadas en el proceso, teniendo acceso al Informe de la instrucción pero no así a las pruebas documentales recabadas para tal fin.

6.2.6. SEGUIMIENTO

El seguimiento y control de las medidas correctoras propuestas corresponderá a la gerencia del centro, debiendo prestar especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, el apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas.

Se deberá prestar especial atención para evitar posibles situaciones de hostilidad en el entorno laboral, cuando se produzca la reincorporación de la víctima que haya estado de baja laboral después de una situación de acoso.

6.3. SITUACIÓN DE ACOSO SEXUAL, POR RAZÓN DE SEXO O DISCRIMINACIÓN LGTBI

6.3.1. COMUNICACIÓN / DENUNCIA

Se dispone de un canal habilitado para la recepción de las posibles denuncias. Este canal está concebido para **promover y facilitar una comunicación abierta, fluida y confidencial**, sin temor a consecuencias negativas o represalias de ningún tipo, de todas aquellas situaciones de las que se tenga conocimiento directo y que pudieran ser contraria a los derechos fundamentales de las personas trabajadoras o a la legislación vigente. Para ello, este canal está habilitado y es de acceso libre para toda la plantilla.

La comunicación podrá realizarse a la empresa por las siguientes vías:

1. Directamente a su superior/a directo
2. Directamente a la dirección de su centro
3. En caso de estar implicadas las personas anteriormente indicadas, se podrá presentar la denuncia directamente al Servicio de Prevención.

6.3.2. VALORACIÓN INICIAL/ANÁLISIS DEL CASO

La persona trabajadora que se sienta acosada sexualmente o por razón de sexo, así como la persona que tenga conocimiento de situaciones de acoso en esta materia deberá informar a la empresa, mediante este protocolo y dirigirá denuncia por escrito por el canal habilitado.

En esta denuncia deberán constar, como mínimo, los siguientes datos:

1. Datos personales de la persona denunciante y del puesto que desempeña.
2. Descripción de los hechos en los que se ampara la denuncia.
3. Identificación de los posibles testigos.

4. Identificación de la persona o personas denunciadas.
5. Todas las denuncias deberán formalizarse a través del modelo de denuncia que figura en el canal y que se adjunta como ANEXO II al presente protocolo.

No se tramitarán a través del procedimiento contenido en el presente protocolo las denuncias anónimas, ni las que se refieran a materias correspondientes a otro tipo de reclamaciones.

6.3.3.

COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN

La Comisión de Investigación se reunirá en un plazo máximo de 2 días laborales desde la recepción de la denuncia para iniciar el expediente y proponer medidas cautelares si fuese necesario. La investigación deberá iniciarse en el plazo máximo de 4 días hábiles desde la recepción de la denuncia por parte de la Comisión.

6.3.4.

RESOLUCIÓN: EMISIÓN DEL INFORME

La recepción de la denuncia dará lugar a la inmediata apertura de expediente informativo por parte de la Comisión de Investigación, especialmente encaminado a investigar y a comprobar los hechos denunciados e impedir su continuidad, para lo que se articularán las medidas oportunas al efecto, en tal caso las medidas cautelares necesarias. Así como nombrar un miembro del comité o asesoramiento o apoyo profesional psicológico y/o médico a las víctimas de acoso como interlocutor con la víctima.

Previa revisión de los integrantes que no haya conflicto de intereses con alguna de las partes implicadas. Este proceso podrá durar hasta 4 días desde la recepción.

La Comisión, una vez iniciado el expediente, acordará los pasos a seguir. Entrevistas, solicitud de datos de la empresa, pruebas o evidencias de los hechos (cámaras, etc), declaraciones testificales, relación cronológica de hechos, actas, informes y cuantas se consideren oportunas para la aclaración de los hechos.

La primera actuación que deberá llevar a cabo la Comisión será la de audiencia de las partes denunciante y denunciada, siempre por separado con el fin de averiguar y constatar los hechos denunciados, y a todas las personas intervinientes y testigos que la Comisión considere deban personarse. En cualquier caso, las personas entrevistadas podrán ser asistidas en sus intervenciones por una persona designada o RLT en caso de que se nombraran.

De todas las testificales se levantará acta firmada por todas las personas asistentes.

Cualquier persona trabajadora implicada en un expediente de acoso sexual o por razón de sexo tendrá derecho a ir acompañada por la RLT durante las entrevistas y el resto del procedimiento de instrucción si así lo solicita.

Se recabará información sobre los hechos denunciados por parte de posibles testigos.

En un plazo máximo de 6 días laborales desde el inicio de la investigación. La comisión elaborará el informe indicando los hechos considerados, el resumen de las actuaciones llevadas a cabo, argumentos utilizados por las partes intervinientes en la instrucción y propuesta razonada en cuanto al fondo y las conclusiones. En cada reunión de la Comisión y a la

finalización de cada una de las entrevistas, se levantará acta de todo lo tratado. Se dará cuenta a la dirección de la empresa para que se proponga las medidas oportunas.

La Dirección de la empresa tomará las medidas que considere desde la recepción del expediente por parte de la Comisión. En el caso de que necesite ampliar alguna información, la empresa podrá solicitar a la Comisión la ampliación de la investigación.

La decisión final de la empresa será notificada a la persona denunciante y a la denunciada en el plazo máximo de 3 días laborables desde que se cierre la fase instructora de investigación y en todo caso desde que reciba el informe definitivo por parte de la Comisión.

6.3.5.

COMUNICACIÓN DE ACTUACIONES

De las resoluciones tomadas, una vez activado el presente Protocolo se informará por escrito a las personas implicadas en el proceso, teniendo acceso al Informe de la instrucción pero no así a las pruebas documentales recabadas para tal fin.

6.3.6.

SEGUIMIENTO

La Comisión comprobará periódicamente el cumplimiento de las recomendaciones realizadas.

La empresa se responsabilizará de llevar a cabo las medidas, e informar a la Comisión de las labores de supervisión y seguimiento posteriores a la aplicación de medidas sancionadoras y correctoras para garantizar que éstas surten efecto en la eliminación total del caso de acoso evidenciado, así como con la finalidad de asegurar la inexistencia de represalias hacia la/s víctima/s o el nuevo surgimiento de conducta de hostigamiento hacia el mismo o diferentes personas dentro del seno de la empresa. Con la responsabilidad de llevar a cabo el seguimiento del protocolo.

7. ANEXO I – documento de solicitud de intervención

SOLICITANTE:

☐ Persona afectada	☐ Servicio de Prevención.	☐ Recursos Humanos	☐ Dirección
☐ Unidad directiva afectada	☐ Delegado / delegada de Prevención	☐ Delegado / delegada sindical	☐ Comité de Seguridad y Salud.
☐ Otros (especificar):			

TIPO DE ACOSO:

☐ Psicológico	☐ Sexual	☐ Por razón de sexo o discriminación LGTBI	☐ Conflicto interpersonal
☐ Otras discriminaciones (especificar):			

DATOS DEL SOLICITANTE:

Nombre y apellidos			
NIF:	Sexo: ☐ M / ☐ H	Teléfono de contacto:	

Centro de trabajo			
Cargo		Antigüedad en el puesto	
Mando inmediatamente superior			
Tipo de ocupación desarrollada:			

DATOS DE LA PERSONA AFECTADA EN CASO DE SER DISTINTO DEL SOLICITANTE:

Nombre y apellidos		
NIF:	Sexo: ☐ M / ☐ H	Teléfono de contacto:

Centro de trabajo			
Cargo		Antigüedad en el puesto	
Mando inmediatamente superior			
Tipo de ocupación desarrollada:			

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:

--

DOCUMENTACIÓN ANEXA:

☐ Si (especificar)
☐ No

SOLICITUD:

☐ Solicito la activación del protocolo para la prevención, actuación y la resolución de situación de acoso psicológico, sexual, por razón de sexo u orientación sexual y otras discriminaciones en el trabajo.

Localidad y fecha

Firma de la persona interesada

8.

9. ANEXO II – documento de solicitud de MEDIACIÓN

DATOS DE LA PARTE SOLICITANTE

Denominación: _____

Nombre y apellidos de su representante: _____

Condición que ostenta: _____

Dirección: _____

Municipio/Provincia: _____ Código postal: _____

Teléfono: _____ Móvil: _____ Fax: _____

Correo electrónico: _____

DATOS DE LA PARTE NO SOLICITANTE

Denominación: _____

Nombre y apellidos de su representante: _____

Condición que ostenta: _____

Dirección: _____

Municipio/Provincia: _____ Código postal: _____

Teléfono: _____ Móvil: _____ Fax: _____

Correo electrónico: _____

DESIGNACIÓN DE MEDIADOR/A (1)

El mediador/a designado/a es D/Dña. _____

Y, para el caso de que no pueda actuar, D/Dña. _____

10. ANEXO III – comité asesor

1. Composición

- Un representante de la empresa nombrado por la dirección, según donde preste sus servicios la persona presuntamente acosada.
- Un técnico del Servicio de Prevención, preferentemente especialista en Ergonomía y Psicología Aplicada.
- Un Delegado o delegada de Prevención.
- Una persona experta designada al efecto (si el Comité lo estima necesario)

Los componentes del grupo serán designados por la empresa, el delegado o delegada de prevención será designado a propuesta del propio colectivo de delegados de prevención.

En la designación de los miembros del Comité se garantizará la distancia personal, afectiva y orgánica entre los miembros que lo integren y las personas implicadas en el procedimiento.

Se registrará en su funcionamiento por:

- La normativa legal y convencional española en materia de acoso laboral que resulte de aplicación.
- Las directivas de la Unión Europea en materia de acoso que resulten de aplicación.
- Las disposiciones recogidas en el presente protocolo.
- Las normas de funcionamiento que acuerde el Comité.

3. Informes de conclusiones/recomendaciones

El informe de conclusiones y recomendaciones debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- Composición del grupo/Comité asesor.
- Antecedentes del caso, denuncia y circunstancias de la misma.
- Actuaciones previas: valoraciones e informe inicial del caso.
- Actuaciones. (Testimonios; pruebas; resumen de los principales hechos)
- Conclusiones.
- Medidas propuestas.

11. ANEXO IV – TIPOS DE CONDUCTA ACOSO SEXUAL

El repertorio de conductas presentes en una situación de estas características es múltiple y variado. Las relacionamos a continuación:

1 Conductas verbales

Se clasificarán según su gravedad en: (1) Acoso leve (2) Acoso moderado (3) Acoso grave

- Bromas, chistes con contenido sexual. (1)
- Piropos ofensivos (1)
- Comentarios insultantes hacia una persona con connotaciones sexuales. (1)
- Valoración sobre el aspecto físico de alguien. (1)
- Reiteración en la petición de citas. (1)
- Observaciones peyorativas sobre las mujeres en general. (1)
- Pedir relaciones sexuales sin presión. (2)

- Chantaje sexual: Ofrecimiento de beneficios laborales a cambio de favores sexuales, presiones para obtener favores sexuales con amenaza o recompensa. (3)

- Amenazas de represalia/s después de negarse a acceder a alguna de las insinuaciones sexuales. (3)

2 Conductas físicas

- Violación del espacio vital de una persona. (1)

- Tocar, pellizcar, agarrar. (3)

- Acariciar, besar o abrazar. (3)

- Dificultar el movimiento de una persona buscando contacto físico con su cuerpo. (3)

- Agresión sexual, tipo penal propio dentro de los “delitos contra la libertad e indemnidad sexual”. (3)

3 Otras conductas

- Mirar con fijación o lascivamente el cuerpo de alguien. (1)

- Realización de sonidos, gestos o movimientos obscenos. (1)

- Material sexual: Utilización de protectores de pantalla sexualmente sugerentes, mostrar, exponer o buscar en Internet o enviar por correo electrónico cualquier tipo de información de carácter sexual, realizar dibujos degradantes de las mujeres, enviar notas, cartas o exponer póster con connotaciones sexuales. (2)