

Protocolo de Actuación Frente al Acoso Laboral



Índice

1	Introducción.....	3
2	Objetivo	3
3	Ámbito de aplicación	4
4	Definiciones	4
4.1	Acoso Psicológico o Moral en el Trabajo.....	4
4.1.1	Tipos de Acoso en el Entorno Laboral	5
4.1.2	Fases del Acoso	5
4.1.3	Grados de Acoso.....	6
4.2	Acoso Sexual y Acoso por Razón de Sexo.....	6
4.2.1	Acoso Sexual	6
4.2.2	Acoso por Razón de Sexo.....	8
4.3	Acoso Discriminatorio.....	9
5	Procedimiento de Actuación	9
5.1	Procedimiento de Actuación ante Reclamaciones Efectuadas por Conductas de Acoso en el Entorno Laboral.....	9
5.2	Fases de la Actuación	11
5.2.1	Primera Fase. Inicio del Procedimiento: Solicitud de Intervención	11
5.2.2	Segunda Fase. Valorización Inicial	11
5.2.3	Tercera Fase. Fase de Resolución: Alternativas	13
5.2.4	Comunicación de Actuaciones.....	133
6	Seguimiento y Control	144
7	Medidas de Actuación y Prevención del Acoso en el Entorno Laboral	144
7.1	Prevención de Situaciones de Acoso Laboral.....	144
7.2	Elaboración de Estrategias Específicas de Sensibilización	144
8	Anexo: Conductas que Son, o No Son, Acoso Laboral	155
9	Otros ANEXOS.....	17

Histórico de versiones

Ed.	Fecha	Histórico de cambios
0	Marzo 2025	Primera copia.

1 Introducción

La entidad AFANAS CÁDIZ, 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 las mismas cuando estas se produzcan.

El respeto a la dignidad e intimidad de las personas, la lucha contra toda forma de discriminación, el fomento de la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la garantía de la seguridad y salud y de la integridad física y moral, constituyen derechos fundamentales de todos los trabajadores de AFANAS CÁDIZ.

Con objeto de garantizar la protección de los derechos de la persona legalmente reconocidos, AFANAS CÁDIZ, en su compromiso de establecimiento de una cultura organizativa de normas y valores contra dicho acoso, manifiesta como principio básico, el derecho de los trabajadores a recibir un trato respetuoso y digno.

AFANAS CÁDIZ 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", constituye el instrumento para establecer el marco general de actuación de la política de prevención y detección en esta materia.

2 Objetivo

El objetivo general de este protocolo es definir el marco 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 entidad AFANAS CÁDIZ.

Objetivos específicos:

1. Focalizar la actuación en la prevención, erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral.
2. Establecer un marco de actuación a seguir en caso de que se den conductas que puedan suponer acoso sexual, moral, y por razón de sexo, en el espacio laboral.
3. 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.

Considerando que las conductas constitutivas de acoso no perjudican únicamente a las personas trabajadoras directamente afectados, sino que repercuten igualmente en su entorno más inmediato y en el conjunto de la entidad, AFANAS CÁDIZ se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de acoso y a afrontar las reclamaciones que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes

Principios:

- ✓ Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, y a que se respete su intimidad y su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida bajo ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.
- ✓ Todas las conductas de acoso constituyen no sólo una afrenta al trato equitativo sino también una conducta grave, conducta que no será tolerada. En consecuencia, la entidad se compromete a garantizar un entorno laboral exento de todo tipo de acoso.

- ✓ Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, al que se asocia un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo.
- ✓ La entidad garantiza a sus trabajadores el derecho a invocar los procedimientos previstos en el presente Protocolo, sin temor a ser objeto de intimidación, ni de trato injusto, discriminatorio o desfavorable. Dicha protección se aplicará por igual tanto a las personas que formulen una reclamación, como a aquellas que faciliten información en relación con dicha reclamación o que presten asistencia de algún otro modo en cualquier procedimiento previsto en el presente Protocolo.

3 Ámbito de aplicación

El presente protocolo se aplicará a todo el personal que preste sus servicios en la entidad AFANAS CÁDIZ. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este Protocolo las entidades externas contratadas.

4 Definiciones

4.1 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 del mismo, 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 haberse causado, unos daños psíquicos.
- ✓ Que esta situación se haya desarrollado de forma sistemática y repetitiva en períodos concretos de tiempo, obedeciendo a un plan preconcebido dirigidas a perjudicar la integridad psíquica del empleado.
- ✓ Que esta situación se haya mantenido durante un período 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 o funcional 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.

Un instrumento útil para determinar si una persona está sometida a Acoso Laboral o no, es el Diario de Incidentes publicado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo español. Esta herramienta puede utilizarse por parte del personal de la entidad de forma previa a la activación del presente Protocolo, con el fin de determinar si realmente está ante una situación de riesgo.

Con este instrumento, la propia persona que puede estar sufriendo esta situación define los diferentes acontecimientos que identifica como conflictivos con otras personas de su entorno laboral, susceptibles de generar acoso.

El Diario de Incidentes pretende ayudar en la prevención del riesgo de acoso o bien puede ayudar a descartar la posibilidad de ser objeto de acoso, ya que permite recoger de forma metódica las posibles conductas de acoso y ofrece a la entidad la posibilidad de intervención primaria -y dar cumplimiento a la legislación- ayudando a la detección precoz de conflictos latentes que podrían ser casos de mobbing, con el fin de poder empezar a actuar desde su inicio ante el posible caso y evitar o minimizar al máximo las consecuencias negativas asociadas a las conductas de acoso, incluso antes de la activación del presente Protocolo.

4.1.1 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.

4.1.2 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 entidad: 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 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.

4.1.3 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:

- **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.
- **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.
- **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.

4.2 Acoso Sexual y Acoso por Razón de Sexo

Tomemos como referencia y con carácter general, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo de España, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, que 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.

4.2.1 Acoso Sexual

Aunque las definiciones expresadas en la bibliografía de referencia pueden diferir en algunos detalles, todas ellas incorporan los mismos elementos clave:

- Comportamiento no deseado / no requerido por la persona que lo recibe. Se entiende por no deseado

cuando:

- La persona no pide o inicia esta acción.
- Esta persona considera este hecho indeseable y ofensivo.
- Cabe señalar la concurrencia de tres conductas que tienen que darse necesariamente: solicitud o requerimiento de cualquier comportamiento de índole sexual, persistencia en este requerimiento y rechazo por parte de la persona que lo recibe.
- Comportamiento de naturaleza sexual o con connotaciones sexuales.
- Las conductas de naturaleza sexual o con connotaciones sexuales incluyen un abanico de comportamientos muy amplio y abarcan desde acciones menores (bromas ofensivas comentarios groseros o denigrantes sobre la apariencia física de una persona) hasta acciones que son manifiestamente graves y constituyen por ellas mismas delito penal (forzar a alguien a mantener relaciones sexuales, etcétera). Estas conductas pueden ser verbales, no verbales o físicas.
- Que tenga como objetivo o produzca el efecto de atentar contra la dignidad o de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Es importante señalar que la inexistencia de intencionalidad de quien inicia las acciones ofensivas no le exonerá de responsabilidad (en caso contrario la persona acosada se vería obligada a aceptar y tolerar todo tipo de conducta ofensiva en aquellos casos en los que no hay intención de perjudicar).

Para crear un entorno intimidatorio, hostil y humillante, en la mayoría de los casos, es necesaria una pauta repetitiva de conductas o acciones ofensivas.

Debe tenerse en cuenta que comportamientos aislados o infrecuentes, si son suficientemente graves, pueden bastar para ser calificados como acoso sexual. En otros casos sería necesario que exista una pauta de insistencia y repetición de acciones y conductas ofensivas.

A título de ejemplo, no excluyente ni limitador, se considera que los siguientes comportamientos, por si solos o junto a otros, teniendo en cuenta la pauta de insistencia o repetición, puede evidenciar la existencia de una conducta de acoso sexual:

- Verbal:
 - ✓ Hacer comentarios sexuales obscenos.
 - ✓ Hacer bromas sexuales ofensivas.
 - ✓ Formas de dirigirse denigrantes u obscenas.
 - ✓ Difundir rumores sobre la vida sexual de una persona.
 - ✓ Preguntar o explicar fantasías, preferencias sexuales.
 - ✓ Hacer comentarios groseros sobre el cuerpo o la apariencia física.
 - ✓ Hablar sobre las propias habilidades: capacidades sexuales.
 - ✓ Invitaciones persistentes para participar en actividades sociales lúdicas, aunque la persona objeto de las mismas haya dejado claro que resultan no deseadas e inoportunas.
 - ✓ Ofrecer: presionar para concretar citas comprometidas o encuentros sexuales.
 - ✓ Demandas de favores sexuales.
- No verbal:
 - ✓ Miradas lascivas al cuerpo.
 - ✓ Gestos obscenos.
 - ✓ Uso de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías o imágenes de internet de contenido sexualmente explícito.
 - ✓ Cartas, notas o mensajes de correo electrónico de contenido sexual de carácter ofensivo.

- Físico:
- ✓ Acercamiento físico excesivo.
- ✓ Arrinconar, buscar deliberadamente quedarse a solas con la persona de forma innecesaria.
- ✓ El contacto físico deliberado y no solicitado (pellizcar, tocar, masajes no deseados).
- ✓ Tocar intencionadamente, o simular que ha sido accidentalmente, las partes sexuales del cuerpo.

Se distinguen dos tipos básicos de acoso sexual, en función de que exista o no un elemento de chantaje en el mismo: el acoso «quid pro quo» y el que se crea en un ambiente de trabajo hostil.

Acoso de intercambio (o «quid pro quo»)

Se produce un chantaje sexual (esto a cambio de esto). A través de él, se fuerza a una persona trabajadora a escoger entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones del trabajo.

La negativa de la persona a una conducta de naturaleza sexual se utiliza para negarle el acceso a la formación, la ocupación, la promoción, el aumento de salario o cualquier otra decisión sobre el trabajo.

Implica un abuso de autoridad. Son, por consiguiente, sujetos activos de este tipo de acoso las personas que tienen poder para decidir sobre la relación laboral. Es decir, toda persona jerárquicamente superior, ya sea el directivo/a de la entidad o la persona que lo represente legalmente que ostente poder jerárquico sobre la persona acosada.

Acoso que crea un ambiente de trabajo hostil.

Es el comportamiento que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil, ofensivo: comentarios de naturaleza sexual, bromas, etc. (normalmente requiere insistencia y repetición de las acciones, en función de la gravedad del comportamiento).

Lo pueden producir los propios compañeros o compañeras o tercera personas relacionadas de alguna manera con la entidad.

También se distingue en función del tipo de vínculo que hay entre la persona acosadora y la persona acosada:

- ✓ Acoso horizontal: entre compañeros/as.
- ✓ Acoso vertical descendente: mando - subordinado/a.
- ✓ Acoso vertical ascendente: subordinado/a - mando.

4.2.2 Acoso por Razón de Sexo

Es la situación en la que se produce un comportamiento no deseado relacionado con el sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Elementos clave de esta definición:

- ✓ Comportamiento no deseado / no requerido por la persona que lo recibe.

Este elemento es idéntico al especificado en el apartado anterior (acoso sexual).

- ✓ Se relaciona con el sexo de una persona.

Entre las situaciones que se pueden considerar como acoso por razón de sexo se puede distinguir aquellos

atentados contra la dignidad:

- De un/a trabajador/a por el solo hecho de ser mujer u hombre.
 - De una trabajadora por el hecho de estar embarazada o por su maternidad.
 - De un/a trabajador/a por razón de su género (porque no ejerce el rol que culturalmente se ha atribuido a su sexo) o en el ejercicio de algún derecho laboral para la conciliación de la vida personal y laboral.
 - De una persona trabajadora por su orientación sexual.
- ✓ Que tenga como objetivo o produzca el efecto de atentar contra la dignidad o de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Este elemento es idéntico al especificado en el apartado anterior (acoso sexual).

A título de ejemplo, no excluyente ni limitador, se consideran comportamientos susceptibles de ser acoso por razón de sexo, entre otros:

- Conductas discriminatorias por el hecho de ser una mujer u hombre.
- Formas ofensivas de dirigirse a la persona.
- Ridiculizar, desdenar las capacidades, habilidades y el potencial intelectual de las mujeres u hombres.
- Utilizar humor sexista.
- Desdenar el trabajo realizado por las mujeres u hombres.
- Ridiculizar a las personas que asumen tareas que tradicionalmente ha asumido el otro sexo.
- Ignorar aportaciones, comentarios o acciones (excluir, no tomar en serio).

4.3 Acoso Discriminatorio

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.

5 Procedimiento de Actuación

5.1 Procedimiento de Actuación ante Reclamaciones Efectuadas por Conductas de Acoso en el Entorno Laboral

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 los mismos para los empleados afectados.

Con este enfoque, cuando en cualquier centro de trabajo de la entidad sea conocida 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.

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

PLAN DE ACOSO LABORAL

Prevención de Riesgos Laborales

podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Los implicados podrán ser asistidos por algún 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 intervenientes 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 posible 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 entidad 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.

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.
 - Hacerse acompañar por alguien de su confianza a lo largo de todo el proceso.
 - Recibir información sobre la evolución de la denuncia.
 - Recibir información acerca de las acciones correctoras que resultarán de ella.
 - Recibir un trato justo.
 - La persona afectada por un hecho de acoso laboral podrá informar/poner en conocimiento de la Entidad, de los Departamentos de PREVENCIÓN y de Recursos Humanos, de los delegados de prevención o representantes sindicales, la situación en la que se encuentra.
- ✓ La persona acusada por acoso laboral tiene derecho y la obligación de:
 - Estar informada de la denuncia.
 - Recibir una copia de la denuncia y responder.
 - Hacerse acompañar por alguien de su confianza a lo largo de todo el proceso.
 - Recibir información acerca de la evolución de la denuncia.
 - Recibir un trato justo.

Falsas denuncias.

En el caso de que se determinara que no ha existido acoso laboral en la situación denunciada, y se considerara que existe mala fe por parte de la denunciante, se adoptarán las medidas disciplinarias correspondientes.

Vías externas de denuncia ante situaciones de violencia laboral

La oportunidad y conveniencia de iniciar un proceso externo a la entidad dependerá de diferentes factores que deben ser considerados, entre otros:

- La gravedad y el alcance del incidente o incidentes.
- La posición del presunto acosador en relación con la persona acosada (si hay diferencias importantes de poder, de estatus, etc.).
- La voluntad de la persona que padece la situación.
- Cuando se rechace el resultado del procedimiento interno o no quedara resuelto el conflicto.

Vía judicial.

- Interponiendo una demanda al orden social.
- Presentar una querella al orden penal.

El presunto acosado podrá poner fin a las vías de resolución internas en cualquier momento acudiendo a la vía judicial. A partir de ese momento se archivará el procedimiento de resolución interna.

Esta vía de resolución puede ser iniciada en cualquier momento por las personas trabajadoras, aunque esta decisión es recomendable que sea la última actuación a adoptar tras agotar todos los canales propuestos en este procedimiento.

5.2 Fases de la Actuación

5.2.1 Primera Fase. Inicio del Procedimiento: Solicitud de Intervención

INICIO: Documento de solicitud de intervención. Ver Anexo III

Escrito de solicitud de intervención ante la Dirección de Recursos Humanos o del centro.

La solicitud deberá contener como mínimo:

- Nombre del solicitante y datos para contactar con el mismo (teléfono, domicilio, correo electrónico, etc....).
- 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.
- Copia de documentos y de cualquier otra información que se considere pertinente.
- Las partes que intervienen tendrán derecho a ser asistidos por los representantes sindicales, delegados de prevención o asesores que estimen oportuno.

Se guardará la más estricta confidencialidad para respetar el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas. El tratamiento de la información personal generada en este procedimiento se regirá por lo establecido en la normativa en materia de protección de datos de carácter personal vigente.

Cuando la dirección de Recursos Humanos y del Centro 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.

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.

5.2.2 Segunda Fase. Valorización Inicial

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 Dirección de Recursos Humanos o del Centro, 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 a la persona denunciante.
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:
 1. **Entrevista** con la persona denunciante, la denunciada y los testigos.
 2. **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. Si del informe de valoración inicial, que habrá considerado la valoración de la comunicación o denuncia e incluirá las entrevistas realizadas y la información recopilada, se presumiera razonablemente que existen indicios de acoso laboral, contra el personal que presta sus servicios en la entidad, pero no se está aún en condiciones de emitir una valoración precisa, se trasladará dicho informe inicial y toda la información disponible a un **Comité asesor para situaciones de Acoso**.

En la resolución de la constitución del **Comité asesor** 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 dicho Comité podrán ejercer su derecho a la abstención y/o ser recusados en su caso.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en el proceso, y previa audiencia a las mismas, el Comité asesor podrá adoptar las medidas o diligencias cautelares que estime necesario, con carácter provisional, con el fin de evitarles mayores perjuicios, como por ejemplo reubicar a los implicados en otros puestos de trabajo donde no puedan interaccionar entre ellos.

1. **Investigación**

1. Reunido el Comité, a la vista del informe de valoración inicial, puede dar por terminada la investigación si no apreciara indicios de acoso laboral.
2. 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 proceso de recopilación de información comenzará con la petición de antecedentes a los departamentos implicados, estudio de los expedientes personales y cuantos se consideren necesarios. Todo ello deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos los implicados. Si se considerara necesario, se podrá proceder a entrevistar a los afectados y a algunos testigos u otras 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 partes afectadas, tanto reclamante como persona presuntamente acosadora.

En dichas entrevistas, tanto el denunciante como el denunciado podrán ser acompañados, si así lo solicitan expresamente, por un representante sindical, delegado de prevención, acompañante o asesor de su elección.

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.

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

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.

5.2.3 Tercera Fase. Fase de Resolución: Alternativas

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

1^a. Declarar la inexistencia de acoso y el archivo del expediente. No obstante, se pueden proponer aplicar 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. Archivar motivadamente la solicitud de intervención, en casos tales como el desistimiento (salvo que se procediera a 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.

2^a. 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, se podrá incoar el correspondiente expediente disciplinario a las personas que han iniciado o participado en el desarrollo de los trámites.

3^a. 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:

- Si se trata de una situación de conflicto:* Llevar a cabo la resolución de conflictos interpersonales, o proponer la actuación de un "mediador", admitido por las partes.
- 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 de Riesgos Laborales, una Evaluación de Riesgos Psicosociales o actualización de la misma.

4^a. Si del referido informe se deduce que se trata de una falta disciplinaria se procederá a ponerlo en conocimiento del Departamento de Recursos Humanos con el fin de que se inicie el oportuno expediente disciplinario.

5^a. Si se presumiera razonablemente que existen claros indicios de acoso laboral, la Dirección de la entidad 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.
4. Si se estima que se trata de hechos que pudieran ser constitutivos de algunos delitos cometidos por personal, contra el ejercicio de los derechos de las personas reconocidos por las leyes, deberá remitirse a las normas procedimentales aplicables.
5. 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.

5.2.4 Comunicación de Actuaciones

De las resoluciones tomadas, una vez activado el presente Protocolo de actuación frente al acoso laboral, Protocolo acoso laboral general. AFANAS CÁDIZ. Ed. 03.2025

se informará a los implicados en el proceso.

6 Seguimiento y Control

El seguimiento y control de las medidas correctoras propuestas corresponderá a la Dirección 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.

7 Medidas de Actuación y Prevención del Acoso en el Entorno Laboral

7.1 Prevención de Situaciones de Acoso Laboral

La primera y fundamental vía para la prevención del acoso laboral es un adecuado diseño de la organización, tal y como se recomienda para la prevención de los riesgos psicosociales, en general. Diseño que debe ser complementado con un adecuado sistema de evaluación y control de dichos riesgos psicosociales.

En relación con ambas cuestiones y a fin de que el entorno laboral de AFANAS CÁDIZ sea el más adecuados, de forma que no se favorezca la aparición de conductas de acoso en el trabajo, su acción preventiva deberá regirse por los siguientes planteamientos:

- Respetar los criterios establecidos por la Ergonomía y la Psicosociología para un diseño adecuado del trabajo.
- Diseñar y aplicar una adecuada política de evaluación y control de los riesgos psicosociales.

El Servicio de PREVENCIÓN será el encargado de proponer y promover las acciones preventivas que correspondan en cada caso, resultando imprescindible que la Dirección de AFANAS CÁDIZ asuma las medidas que este proponga.

7.2 Elaboración de Estrategias Específicas de Sensibilización

Más allá de la acción general de prevención y mejora de las condiciones psicosociales de trabajo es necesario, igualmente, desarrollar estrategias preventivas específicas, que de forma directa eviten o reduzcan la posibilidad de aparición de las conductas de acoso.

A este respecto, el Comité de Seguridad y Salud, con la colaboración del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, se promoverán y ejecutarán programas específicos dirigidos a:

- Proporcionar una formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, especialmente dirigida a responsables, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.
- Integrar en la formación, una definición clara de conductas "obligatorias" y de conductas "intolerables", tanto en su propia función como en la conducta de sus posibles subordinados.
- Organizar actividades informativas para colectivos de responsables, involucrados en la prevención y gestión de los casos de acoso, en las que se suministre información suficiente para dar a conocer la filosofía asumida por la entidad en cuanto a la intolerancia de determinados comportamientos vinculados al acoso laboral y en cuanto a los procedimientos que se establezcan para su prevención y/o resolución.
- Integrar los principios definidos y los compromisos de la entidad, de forma transversal, en toda la formación continua.

Difusión de este Protocolo:

- Elaboración y difusión de documentos divulgativos sobre el riesgo y las medidas preventivas.

- Realización de sesiones de información para los empleados y sus representantes, para explicarles sus derechos, los reglamentos y las leyes que los protegen, las sanciones establecidas y el procedimiento para activar este protocolo. Así mismo, se informará de las responsabilidades en las que se podrá incurrir, en caso de denuncias falsas o improcedentes.
- Difusión de información sobre el procedimiento administrativo contra el acoso.
- Información de la existencia del protocolo de acoso al incorporar nuevos empleados.
- Disponer de un buzón de sugerencias, donde comunicar de manera anónima sospechas o conductas potenciales de acoso laboral, o simplemente propuestas de mejora.

8 Anexo: Conductas que Son, o No Son, Acoso Laboral

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 de la unidad.

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.
- Se propagan 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 puntual
- 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.

ANEXO I - DOCUMENTO DE SOLICITUD DE INTERVENCIÓN

DATOS DEL SOLICITANTE:

Nombre y apellidos			
NIF:	Sexo: <input type="checkbox"/> M / <input type="checkbox"/> H	Teléfono de contacto:	
Centro de trabajo			
Cargo		Antigüedad en el puesto	
Mando inmediatamente superior			
Tipo de ocupación desarrollada:			

TIPO DE ACOSO:

<input type="checkbox"/> Psicológico	<input type="checkbox"/> Sexual	<input type="checkbox"/> Por razón de sexo o discriminación LGTBI	<input type="checkbox"/> Conflicto interpersonal
<input type="checkbox"/> Otras discriminaciones (especificar):			

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (cronológicamente y especificando claramente):

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

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.

