PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL GRUPO LIMASA

REGISTRO DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO		
REVISIÓN	**FECHA**	**NATURALEZA DEL CAMBIO**
1	14/10/2014	Edición preliminar
2	13/02/2018	Actualización
3	21/10/2021	Actualización

Revisión Nº: 3 Fecha: 21/10/2021	RESPONSABLE SERVICIO DE PREVENCIÓN MANCOMUNADO Fecha: 21/10/2021	DIRECCIÓN Fecha: 21/10/2021

INDICE:

1. CONSIDERACIONES GENERALES Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES
2. AMBITO DE APLICACIÓN
3. DEFINICIONES
4. MARCO DONDE SE PRODUCE
5. DAÑOS A LA SALUD
6. DIFERENCIACIÓN DEL ACOSO DE OTRAS SITUACIONES EN EL TRABAJO
7. METODOLOGÍA DE ACTUACIÓN ANTE UN CASO DE ACOSO
8. INFORMACIÓN Y FORMACIÓN
9. ANEXOS
10. REFERENCIAS TÉCNICO-LEGALES

1. CONSIDERACIONES GENERALES Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Uno de los valores fundamentales que debemos proteger y garantizar en nuestra sociedad es el respeto a la dignidad de las personas.

La dignidad se basa en el reconocimiento de la persona de ser merecedor de respeto, es decir, que todos merecemos respeto sin importar cómo seamos.

El ser humano posee dignidad por sí mismo, no viene dada por factores o individuos externos, se tiene desde el mismo instante de su concepción y es inalienable.

GRUPO LIMASA, por su cultura empresarial y compromiso social, se conforma como una empresa que cree firmemente en el derecho al respeto y a la dignidad de todas y cada una de las personas que integran su organización, interesándose y velando por la salud y el bienestar físico, social y psicológico de todos sus integrantes.

En esta línea de acción, se crea el presente protocolo, con el ánimo de establecer las políticas de acción necesarias de cara a mantener nuestra organización un entorno seguro y saludable, evitando y persiguiendo cualquier tipo de práctica relacionada con situaciones de acoso laboral, y cumpliendo así con nuestro ordenamiento jurídico, en concreto, la Ley 31/1.995 de prevención de riesgos laborales y la Ley Orgánica 3/2007, de igualdad efectiva entre mujeres y hombres, Constitución Española, Estatuto de los Trabajadores.

Los principios fundamentales que regirán la esencia de la elaboración y desarrollo de este protocolo son:

- ✓ La dignidad y la protección de la salud son derechos básicos de toda persona, y el acoso menoscaba estos, pudiendo llegar a generar importantes y graves daños en nuestra salud. Todas las personas que integran nuestra organización tienen derecho a ser tratados con dignidad y respeto, independientemente de su condición de género, nacionalidad, cultura, creencias, nivel económico,…

- ✓ Cualquier situación de acoso, por mínimo que éste fuera, es contrario a la voluntad de la empresa y ésta no permitirá ningún tipo de conducta de esta naturaleza, con independencia de quién sea la víctima o la persona acosadora en la situación denunciada.

- ✓ Cualquier trabajador de nuestra empresa, independientemente de su puesto, tiene la facultad y el derecho a denunciar este tipo de comportamiento si observa que se está produciendo.

- ✓ Cualquier responsable de esta empresa, cualquiera que fuera su rango, está obligado a aplicar los principios y el procedimiento establecido en este protocolo, emprendiendo las acciones necesarias para garantizar su cumplimiento y velando, asimismo, para que las personas que pudieran encontrarse a su cargo no puedan ser víctimas de acoso.

- ✓ Perseguir las prácticas constitutivas de acoso, es una tarea de todos y cada uno de los integrantes del **GRUPO LIMASA**, y somos todos nosotros los que hemos de contribuir a la creación de un ambiente de trabajo saludable.

- ✓ De esta forma, la empresa no permitirá ninguna situación de acoso en el trabajo, independientemente del ámbito, lugar y momento en el que este se manifieste, ni tampoco tolerará falsas denuncias de acoso, pudiendo llegar a constituir estas una falta laboral muy grave.

- ✓ Por todo ello, el **GRUPO LIMASA**, con el fin de hacer realidad todos aquellos principios y consideraciones hasta ahora expuestas en este documento, se compromete a:

- ✓ Informar y formar a toda la plantilla sobre el contenido de este protocolo y concienciar en los valores de respeto a la dignidad de las personas sobre los que se fundamenta.
- ✓ Creación de un sistema de comunicación y denuncia confidencial, para que cualquier persona que considere seriamente que está sufriendo acoso o está siendo testigo de éste hacia otra/s persona/s, pueda denunciar dicho comportamiento. Investigar con la máxima confidencialidad, reserva y diligencia las situaciones de acoso que sean denunciadas, tramitándose la denuncia con responsabilidad, gravedad y prontitud.
- ✓ Integrar en la gestión de Recursos Humanos y en el área de Prevención de Riesgos Laborales aquellas actuaciones tanto preventivas como de control que permitan evitar o corregir este tipo de comportamientos, poniendo a su alcance los medios necesarios.
- ✓ Garantizar la protección contra posibles represalias a los denunciantes de situaciones reales de acoso.
- ✓ Proporcionar la ayuda que se considere necesaria a la víctima de acoso.
- ✓ Adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o disciplinarias contra la persona acosadora y/o contra quien presente denuncia falsa.

Este protocolo ha sido desarrollado y consensuado entre todas las partes que integran nuestra Organización, en el marco de los Comités de Seguridad y Salud.

2. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo será de aplicación a todos los empleados del **GRUPO LIMASA**

3. DEFINICIONES

El acoso laboral, se puede definir como un proceso en el que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica, de una manera sistemática y de forma prolongada sobre una persona o personas, en el lugar de trabajo o como consecuencia del mismo con la finalidad de perjudicar o deteriorar su estatus profesional, personal o expulsarle de la organización.

En general el término acoso se define como un comportamiento ofensivo mediante intentos vengativos, crueles, maliciosos o humillantes de minar la moral de una persona o de un grupo de empleados.

Este comportamiento se realiza de una forma deliberada, y tiende a provocar mediante acciones u omisiones denigradoras, la anulación de la resistencia psíquica y mental de un empleado/a, ocasionando un importante daño en la salud de quien lo recibe.

Estas acciones a menudo conllevan bajas laborales continuadas y prolongadas, tiene por finalidad destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, minar su autoestima, perturbar el ejercicio de sus labores y degradar deliberadamente las condiciones de trabajo de la persona agredida, produciendo un daño progresivo y continuo a su dignidad, a través de su humillación. Tienen un carácter reincidente (como media, una vez por semana) y duradero en el tiempo (como media, varios meses).

Las acciones de acoso pueden tener su origen en razones de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, sexo u orientación sexual. Para que sea competencia del presente protocolo, el acoso se ha de producir dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección de la empresa.

El acoso laboral, es una práctica que atenta contra la dignidad del trabajador/a, crea un entorno intimidatorio, humillante o degradante u ofensivo, y por último tiene el objetivo de buscar que la víctima abandone su puesto de trabajo.

El acoso presenta diferentes modalidades, en función de la dirección de las interacciones entre el acosador/a y la persona que las padece y de los niveles organizativos:

- **En cuanto a la posición del agresor:**

  - ✓ **Acoso Descendente**: cuando el acosador ostenta una jerarquía superior respecto a la víctima.
  - ✓ **Acoso Horizontal**: se produce entre compañeros con un nivel jerárquico similar.
  - ✓ **Acoso Ascendente**: es el acosador quien se encuentra en un nivel jerárquico inferior.

- **En cuanto al modo de conducta**

  - ✓ **Abuso de autoridad**: Se produce cuando el superior jerárquico adopta decisiones que no obedecen a la lógica organizativa o productiva de la empresa y que afectan a la consideración debida a la dignidad e integridad física de un trabajador que se encuentre bajo su dependencia.

- ✓ **Conducta vejatoria o de "maltrato"**: Produce un atentado al derecho a la consideración debida a la dignidad del individuo de una forma reiterada y relevante. Esta conducta puede ser llevada a cabo por cualquier miembro de la empresa, sin que sea necesaria que exista una línea de dependencia jerárquica.

- ✓ **Acoso discriminatorio**: Cualquier tipo de abuso de autoridad o trato vejatorio que tenga un móvil discriminatorio, ya sea por razón de sexo, edad, discapacidad, religión, condición social o cultural, etc.

Los elementos que describen el concepto de Acoso Psicológico en el Trabajo son:

I. ¿QUÉ? – Exposición a "Tipos de Conductas"
II. ¿QUIÉN? – Identificación de las partes implicadas
III. ¿CUÁNDO? – Existencia de Frecuencia y/o duración
IV. ¿CÓMO? – Tipo de Relación "Asimetría de Poder"
V. DÓNDE? – En el marco de la Relación Laboral
VI. ¿POR QUÉ? – Es un Riesgo para la salud

I. Exposición a "Tipos de Conductas"

Se trata de conductas o actos de violencia psíquica dirigidos a la vida privada o profesional del trabajador y que atentan contra su dignidad o integridad, física o psíquica.

Las acciones de violencia psicológica en el trabajo que tienen potencial para afectar la salud del trabajador pueden consistir en:

II. Ataques a la víctima con medidas organizativas:

- ✓ El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- ✓ Cambiar de ubicación de una persona separándole de sus compañeros.
- ✓ Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada.

- ✓ Obligar a alguien a efectuar tareas en contra de su conciencia.
- ✓ Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.
- ✓ Cuestionar las decisiones de una persona.
- ✓ No asignar tareas a una persona.
- ✓ Asignar tareas sin sentido.
- ✓ Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus posibilidades.
- ✓ Asignar tareas degradantes.

En un proceso de acoso se usa el trabajo como pretexto para descalificar o sabotear a otra persona. Si proviene de los compañeros puede expresarse en forma de sabotaje de una tarea, no avisando de reuniones. Si procede de la jerarquía superior, se traduce, por ejemplo, en la asignación de objetivos imposibles, no asignación de trabajos o asignación de tareas inútiles, pedir que se repitan tareas que han sido ejecutadas a la perfección. Otras veces las conductas son más sutiles y consisten en no dar acceso a los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas o dar instrucciones confusas o contradictorias.

III. Ataques a las relaciones sociales de la víctima

- ✓ Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.
- ✓ Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos.
- ✓ Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella.
- ✓ No dirigir la palabra a una persona.
- ✓ Tratar a una persona como si no existiera.

En relación con la comunicación, para que el acoso pueda instaurarse hay que aislar a la víctima, de modo que esta no pueda buscar apoyo en sus compañeros. Las conductas la irán aislando cada vez más, hasta que queda excluida de su grupo de pertenencia. El aislamiento se puede instaurar a partir de la jerarquía, manifestándose en forma de arrinconamiento real o simbólico (se le priva de su trabajo, se la instala en un despacho aislado, no se asignan tareas…) pero el aislamiento también puede darse por parte de los compañeros que aíslan a la víctima ignorándola.

IV. Ataques a la vida privada de la víctima:

- ✓ Críticas permanentes a la ida privada de una persona.
- ✓ Terror telefónico.
- ✓ Hacer parecer estúpida a una persona.
- ✓ Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
- ✓ Mofarse de las discapacidades de una personal.
- ✓ Imitar sus gestos, voces de una persona.
- ✓ Mofarse de la vida privada de una persona.

V. Amenazas de violencia física:

- ✓ Ofertas sexuales, violencia sexual
- ✓ Amenazas de violencia física
- ✓ Uso de violencia menor.
- ✓ Maltrato físico.

VI. Ataques a las actitudes de la víctima:

- ✓ Ataques a las actitudes y creencias políticas.
- ✓ Ataques a las actitudes y creencias religiosas
- ✓ Mofarse de la nacionalidad de la víctima

VII. Agresiones verbales:

- ✓ Gritar o insultar.
- ✓ Críticas permanentes del trabajo de la persona.
- ✓ Amenazas verbales

VIII. Rumores:

- ✓ Hablar mal de la persona a su espalda
- ✓ Difusión de rumores.

El propósito es socavar la identidad de la persona objetivo mediante actitudes vejatorias, frases ofensivas, calumnias o rumores malintencionados. Se descalifica a la persona, se le asigna motes despectivos, se la desacredita delante de sus colegas y superiores y se convierte en objeto de burlas. En el acoso no se ataca al profesional, sino que se descalifica a la persona. Los ataques a la dignidad son los que tienen las consecuencias más graves para la persona objetivo.

Se considera que las acciones o los comportamientos anteriormente citados deben cumplir criterios temporales de frecuencia y/o duración: deben producirse de forma reiterada excluyendo aquellos hechos aislados, como conflictos puntuales entre trabajadores, que aún constituyendo un riesgo de tipo psicosocial no se ajustarían a la definición de acoso psicológico.

Asimismo, la exposición a estos comportamientos debe suceder durante un periodo de tiempo prolongado, condición que está directamente relacionada con un carácter repetitivo.

4. MARCO DONDE SE PRODUCE

Estas exposiciones de violencia psicológica que pueden constituir un Acoso Psicológico en el Trabajo deberán presentarse en el marco de una relación laboral. En otros términos, exigen que previamente exista, y que en ella se incardine, una relación de dependencia organizativa (sea ésta laboral o estatutaria) y que se produzca allá donde la capacidad de organización y dirección del trabajador es máxima y, por tanto, también su capacidad de vigilancia y actuación. Es importante destacar que se excluyen aquellas conductas que se den entre trabajadores y que sucedan exclusivamente en la esfera de la vida privada. No obstante, si tuvieran relación con aspectos del trabajo es necesario poner en marcha las medidas oportunas de prevención, vigilancia, identificación o evaluación e intervención ante este tipo de riesgos en el ámbito del trabajo. Por el contrario, sí quedan incluidas aquellas situaciones que, aunque puedan venir originadas por conflictos e4xtralaborales, se den en el lugar de trabajo, ya que será igualmente responsabilidad de **GRUPO LIMASA** garantizar la salud (física, mental y social) de todo el personal en el periodo que incluye la relación laboral.

5. DAÑOS A LA SALUD

Estas acciones y comportamientos de Acoso pueden generar daños sobre la salud de los trabajadores, como en cualquier otra exposición de riesgos de origen laboral. Por otra parte, desestructuran el ambiente de trabajo; por ello, el Acoso tiene un alto potencial de dañar también la salud colectiva, impactando negativamente sobre la productividad y generando una degradación del clima laboral. Puede suceder que la personal acosada no sufra daños en su salud, debido al tiempo de exposición, a su especial constitución personal, a sus mecanismos de defensa, protección y afrontamiento, o bien debido al apoyo social de que disponga. No obstante, aunque las consecuencias de la situación de acoso psicológico, para la persona o la organización suelen ser graves, no es preciso que

se exterioricen para dicha situación se considere una exposición compatible con Acoso Psicológico en el trabajo si cumple los criterios definitorios. Este planteamiento es coherente con la definición de riesgo que contempla la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

El acoso favorece la aparición de múltiples trastornos psicológicos o psicosomáticos:

A nivel psíquico, la sintomatología puede ser muy diversa. El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado sería la ansiedad: la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. La ansiedad que manifiestan estos trabajadores en su tiempo de trabajo puede generalizarse a otras situaciones. Pueden darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía. Pueden verse afectados por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención (los diagnósticos médicos compatibles con síndrome de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada).

A nivel físico, podemos encontrarnos con diversas manifestaciones de patología psicosomática: desde dolores y trastornos funcionales has trastornos orgánicos.

A nivel social, es posible que estos trabajadores lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles ala crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor, y deseos de venganza contra el/los agresores/as.

En general, puede decirse que la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo. La salud del individuo se verá más afectada cuanto menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión consejo, ayuda, etc.) tanto en el ámbito laboral como en el extralaboral.

Desde el punto de vista laboral posiblemente resultarán individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento. La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de acos sería el abandono de la organización, sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido, de un lado a la difícil situación de empleo en la economía actual y, de otro lado, a que, a medida que el trabajador se va haciendo mayor, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos empleos.

6. DIFERENCIACIÓN DEL ACOSO DE OTRAS SITUACIONES ENE L TRABAJO

Es importante indicar que no todos los conflictos humanos que surgen en el ámbito laboral pueden ser considerados Acoso Laboral. Para encuadrarse en esta definición, dichos conflictos han de haber desembocado en cualquier forma de violencia, ser habituales o cronificarse en el tiempo.

Asimismo, no constituiría Acoso el estilo de mando autoritario por parte de los superiores, la incorrecta organización del trabajo, la falta de comunicación, etc. Tratándose, no obstante, de situaciones que se tratarán en el marco de la prevención de riesgos psicosociales.

Ejemplos de algunas situaciones que no serían acoso:

- ✓ Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tempo).
- ✓ 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. METODOLOGÍA DE ACTUACIÓN ANTE UN CASO DE ACOSO

7.1. Establecimiento de la denuncia y aplicación del protocolo

El inicio de las actuaciones encaminadas a identificar, investigar-evaluar y corregir el riesgo de acoso psicológico o sexual en el trabajo, tiene su origen en la denuncia del mismo ante la Dirección de Personal del **GRUPO LIMASA**, o ante el/la Responsable del Servicio de Prevención, o ante cualquier miembro de la representación legal de los trabajadores, quien, a su vez, lo pondrá en conocimiento de la Dirección de Personal del **GRUPO LIMASA**:

- ✓ Denuncia: es el elemento o canal por el que se transmite o informa de una noticia o se notifica y/o avisa, a un receptor, sobre una acción u hecho acontecido.
- ✓ Denuncia falsa: cuando lo informado o notificado en la denuncia no ha acontecido, en todo o en parte, y para nuestro caso, su imputación responde a una motivación de hacer daño.

Consideraciones sobre la denuncia:

- Puede ser realizada por:

✓ cualquier persona de la organización que considere que está siendo objeto de acoso

✓ cualquier compañero o responsable que observe una situación de este tipo cualquier representante de los trabajadores, delegados o no de prevención de riesgos laborales

- Puede manifestarse oralmente o por escrito.

La denuncia oral, formulada por cualquiera de las personas citadas anteriormente, únicamente abrirá la vía informal de investigación y mediación. La denuncia oral implica, únicamente, en poner en conocimiento de la Dirección de Personal, la gravedad de la situación existente y las personas implicadas en el conflicto.

La denuncia oral, ya sea realizada por la propia víctima o cualquier persona que observe una conducta que pueda ser considerada como hostigamiento o a través de los representantes de los trabajadores, abrirá la correspondiente apertura de la vía informal encaminada a su resolución en una fase temprana de la situación considerada como "hostil", por lo que la dirección de Personal tramitará la consiguiente comunicación al Servicio de Prevención y a la Delegada Territorial en cuya zona tiene origen esta situación, los cuales, de forma conjunta, investigarán e intentarán formalizar un acuerdo que permita su resolución de manera inmediata y satisfactoria para todos.

La denuncia por escrito deberá ir remitida a la dirección de Personal, y deberá encontrarse siempre firmada, y como mínimo, deberá disponer de la siguiente información:

- ✓ el nombre y apellidos de quien realiza la denuncia
- ✓ el nombre y apellidos de la persona que supuestamente está siendo acosada, a no ser que sea ella quien denuncia
- ✓ identificación de la persona o personas que presuntamente están cometiendo el acoso
- ✓ descripción de los hechos y situaciones que han provocado esta situación, con la mayor especificidad posible en cuanto a la descripción de elementos relevantes (todos los elementos que le son conocidos o sufridos): hechos, circunstancias, fechas, posibles testigos, …
- ✓ fecha de la denuncia

La dirección a donde se deberá enviar la denuncia o queja sobre la materia que nos ocupa ya sea a través de una carta o por correo electrónico o por teléfono, es la siguiente:

LIMASA

C/ Villanueva, 22

28001.- Madrid

Correo electrónico: igualdad@limasa.com

Teléfono: 915772724

Nota: en el anexo de este documento, existe un modelo de denuncia en el que constan todos estos datos anteriormente descritos.

La Dirección de **LIMASA** establecerá un registro de entrada de la denuncia asignándole un código de referencia lo que supone su recepción y realizará cinco copias de la misma:

- ✓ el original será para la Dirección de la Empresa
- ✓ una copia para el denunciante y/o persona supuestamente acosada
- ✓ una copia para el equipo instructor de la investigación y mediación, formado por el Servicio de Prevención y la Delegada Territorial de la zona origen de la denuncia
- ✓ una copia para la persona denunciada
- ✓ una copia para el presidente del Comité de Seguridad y salud

Una vez que existe constancia del hecho denunciado, se iniciará el expediente de investigación y mediación que intentará definir la existencia del hecho denunciado. A partir de aquí, será el equipo instructor quien tendrá la potestad para realizar cuantas acciones considere oportunas para su esclarecimiento y consideración.

La existencia de una denuncia por escrito implica la apertura del correspondiente expediente por esta causa y faculta al instructor o equipo instructor para abrir las dos vías de resolución del mismo: vía formal e informal.

El **GRUPO LIMASA** garantiza la protección contra posibles represalias a los denunciantes de situaciones reales de acoso, y las actuaciones que originen la citada denuncia, serán llevadas a cabo con la mayor confidencialidad y diligencia posible.

7.2. Desarrollo de la Investigación

El equipo instructor encargado por parte de la organización de realizar el análisis y las acciones de mediación, una vez conocedor del tema, comenzará la instrucción del expediente informativo.

Durante la tramitación que supone el análisis de la información disponible así como las diversas entrevistas con las distintas partes junto a aquellas personas que puedan esclarecer el hecho que nos ocupa, no podrán participar aquellas que, a juicio del instructor, pudieran tener una relación familiar, amistosa o enemistad manifiesta, así como deberá tener en cuenta las posibles relaciones de superioridad o subordinación jerárquica inmediata entre cualquiera de las personas implicadas a uno u otro lado. Únicamente será el equipo instructor quien determine la persona o personas que pueden ser requeridas para ser entrevistadas.

Existen dos vías para la investigación y mediación sobre los hechos o comportamientos denunciados, que pueden iniciarse desde que el equipo instructor tiene conocimiento de la denuncia presentada:

- ✓ **Vía Informal**: supone una mediación extraoficial del asunto abordado con el fin de lograr una pronta y satisfactoria solución al problema existente. En ella, se hará un análisis de la situación y se establecerá, como mínimo, una reunión entre ambas partes, de donde se establecerán una serie de propuestas que les obligan a su adopción inmediata, siempre que sea ratificado por la dirección de Personal

La vía informal se desarrollará como máximo durante dos semanas, salvo casos excepcionales que, a juicio del equipo instructor, soliciten a la dirección de Personal, una ampliación del mismo y que no podrá ser superior a otro periodo de dos semanas.

Tras un tiempo variable, entre varios días y dos meses, el equipo instructor deberá asegurarse que la adopción de las propuestas acordadas ha tenido lugar y la situación no es generadora de riesgo. Si ello es así, cerrará el expediente con su firma y conclusión del mismo. Si por el contrario, éstas no se han adoptado o la situación, a su juicio, persiste como riesgo, se iniciará la vía formal si el posible riesgo considerado puede suponer acoso en el trabajo.

Una denuncia oral siempre dará lugar al oportuno expediente de resolución por vía informal. En cualquier momento y por cualquiera de las partes involucradas, podría solicitarse el expediente por la vía formal, y para ello deberá obligatoriamente realizar la denuncia por escrito.

La vía informal es una vía fácil de establecer y que permite la resolución de conflictos en fases muy tempranas del mismo. Su interés en fases más avanzadas o críticas del desarrollo de situaciones de acoso es menor, ya que la posible existencia de daños junto a la naturaleza del riesgo y el fin perseguido impide, normalmente, la adopción de medidas consensuadas y satisfactorias por las partes.

La vía informal debe iniciarse inmediatamente después de tener conocimiento, y se recomienda que sea antes de los cuatro días desde el inicio y debiera finalizar, en su primera fase, en las tres semanas siguientes, salvo casos excepcionales autorizados por la dirección de Personal. La segunda fase de verificación no podrá exceder de dos meses desde el inicio del expediente en ningún caso.

La vía informal es voluntaria por parte de las personas involucradas en el conflicto. Si por cualquier causa, ésta vía fuese rechazada por la persona o personas implicadas, automáticamente se iniciaría la vía formal con la previa cumplimentación por escrito de la correspondiente denuncia. Así mismo, el equipo instructor, si así fuera, en facultad de su responsabilidad, también puede finalizar la vía informal en cualquier momento de su

actuación, ya que pudiera considerar que ésta es insuficiente para su posible resolución o bien, la constatación inicial de la naturaleza de los hechos o comportamientos denunciados son de tal magnitud o significación que es necesario abrir el correspondiente expediente a través de la vía formal.

- ✓ **Vía Formal**: supone la apertura del correspondiente expediente tras la presentación por escrito de la preceptiva denuncia por hostigamiento, cualquiera que sea su índole, tanto psicológica como sexual.

El equipo responsable de la investigación del comportamiento y/o hechos denunciados abrirá las dos vías de resolución: la vía formal e informal.

Iniciará sus actuaciones atendiendo a la persona afectada de la que solicitará, por escrito, su consentimiento para poder acceder a cualquier tipo de información que se considere necesaria para su posible esclarecimiento. La empresa y el equipo instructor, deberá garantizar la confidencialidad de esta información, así como del resto de las informaciones procedentes del resto de las personas cuya participación haya sido considerada necesaria para su resolución. Todos deben ser conocedores que la información que exponen podría ser expuesta en vía judicial en el caso de ser solicitada en un procedimiento legal a través de esta vía.

En cualquier momento del desarrollo de la investigación del tema denunciado, incluso en su fase inicial, puede solicitar el equipo instructor, a la Dirección de Personal, la adopción de aquellas medidas cautelares que se consideren necesarias.

7.3. Actuaciones

7.3.1. Fase I: Comienzo de la investigación

La Dirección de Personal, contactará con la persona denunciante para confirmarle el acuse de recibo.

El Director/a de Personal trasladará la denuncia a la/s personas que instruirán la investigación (instructor/es). La Dirección de Personal, no obstante, y si por la naturaleza del hecho lo considerase oportuno, podrá externalizar la investigación de los hechos denunciados a una empresa especializada en este campo de actuación que colabore con el equipo instructor.

En cualquier caso, se ha considerado que el equipo instructor se hallará compuesto por el Servicio de Prevención y el/la Delegado/a Territorial en donde los hechos a considerar hayan tenido lugar, por ser las personas que tanto desde el punto de vista preventivo como del trabajo en sí, así como de las condiciones del mismo en que se realiza, pueden aportar objetividad, confidencialidad y experiencia, así como disponer de una representatividad en la empresa que es de todos conocida. El equipo instructor elegido mantendrá informados a los miembros del comité de seguridad, de todas las actuaciones, iniciativas y resultados que desarrolle, debiéndose garantizar la máxima confidencialidad, para lo que se tomarán todas las salvaguardas que se consideren oportunas.

No podrán ser nombrados en el equipo instructor a personas que tengan algún tipo de afinidad clara o animadversión manifiesta hacia el denunciante o la persona denunciada.

Uno de los miembros del equipo instructor contactará con el demandante para proceder al análisis previo de los hechos, y constatar la ratificación en la demanda.

Caso de producirse la ratificación, se dará paso a la siguiente fase del protocolo.

7.3.2. Fase II: Desarrollo de la investigación y mediación

En primera instancia, antes de dar comienzo a la Fase III, el equipo instructor, y en función del caso de que se trate tras la información disponible, realizará una función de mediación de cara a solventar la situación que dio origen a la demanda. Caso de fructificar este proceso, se dejará constancia por escrito del acuerdo llegado, y realizará un seguimiento a los 2, 5, 8 y 12 meses para verificar que los términos suscritos han sido llevados a la práctica.

No obstante, el equipo instructor podrá acordar, dependiendo del supuesto en el que se encuentre el denunciante, y el tipo de situación existente, la adopción de medidas cautelares.

7.3.3. Fase III Conclusiones y medidas

El equipo instructor fijará un calendario de actuaciones, en el que se indicará las fechas de reuniones, número de personas a entrevistar y determinación de éstas, así como día asignado para entrevista, análisis de los hechos denunciados, etc.

En cualquier caso, se entrevistará a la persona denunciante, persona denunciada, superior jerárquico común de ambos, y a cuantas personas del entorno se consideren pertinentes.

Se recabará toda la información que se estime necesaria, utilizándose las metodologías que crea oportunas en cada circunstancia y momento; así mismo, se redactará acta de todas las entrevistas y reuniones realizadas, garantizándose siempre la confidencialidad sobre la información recabada.

La Fase III tendrá una duración máxima de 15 días hábiles, pudiéndose solicitar al Comité de Seguridad y Salud una solicitud razonada y excepcional de ampliación del citado plazo.

El equipo instructor emitirá finalmente un informe de resolución de expediente en el que indicará sus conclusiones razonadas y justificadas, y propondrá a la Dirección de Personal las medidas que juzguen necesarias. Es la Dirección de Personal quien determinará si ratifica el informe de resolución de expediente y las medidas propuestas e informará a las partes implicadas (denunciante y denunciado) del resultado del informe. Las conclusiones a las que se lleguen serán así mismo trasladadas al Comité de Seguridad y Salud. En el caso que la Dirección de Personal no ratifique el referido informe de resolución, deberá explicar ante el Comité de Seguridad y Salud el motivo o motivos que lo sustenta y proponer las medidas o actuaciones a realizar a partir de este momento, que debieran consensuarse en el seno del propio Comité de seguridad y Salud.

7.3.4. Adopción de Medidas Preventivas

La resolución de este tipo de situaciones nunca es fácil, pero entre las posibles medidas que, en definitiva, la empresa y el trabajador acosado, ya sea por razones psicológicas o sexuales, víctima de un comportamiento individual o colectivo generador de un ambiente de trabajo hostil hacia su persona, pueden ejercitar, se encuentran las siguientes:

- ✓ La movilidad de los sujetos implicados: de uno de ellos o de ambos.
- ✓ El ejercicio del poder disciplinario como vía correctora de la conducta del hostigador y/o de aquella persona que hubiese realizado una denuncia falsa.
- ✓ La rescisión indemnizada del contrato por voluntad del trabajador como última vía.
- ✓ Modalidad judicial.
- ✓ Denuncia ante la Inspección de Trabajo, ya sea por él mismo, por un compañero o por un sindicato
- ✓ La protección de la Seguridad Social frente a las consecuencias del acoso moral: su consideración como enfermedad derivada del trabajo.

Desde una perspectiva general y prevencionista, la empresa adoptará las medidas técnicas, organizativas y/o disciplinarias que estime, y que sean de aplicación al caso denunciado, informando a las personas afectadas (denunciante y denunciado) así como al Comité de Seguridad y Salud.

Una vez finalizado el proceso, se procederá al archivo de las diligencias practicadas por parte de la Dirección de Personal, quien efectuará un análisis anual de las posibles situaciones contempladas en el presente protocolo, en cuanto al número de incidencias producido, grados de resolución por vía informal y formal, número de personas afectadas y categorías de las mismas, edad, género, así como de las medidas adoptadas si hubiera habido lugar y de cuanta información se crea pertinente para su análisis y consideración, debiendo informarse de todo ello en el Comité de Seguridad y Salud.

***__Nota__: si el acoso en el trabajo se produjese entre trabajadores de distintas empresas que comparten un mismo lugar de trabajo, las medidas a adoptar para su resolución deberían tomarse de forma coordinada entre las empresas afectadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 24.1 de la Ley de PRL, de coordinación de actividades empresariales

8. INFORMACIÓN Y FORMACIÓN

Es necesario informar y formar a todos los trabajadores en esta materia que permita:

- ✓ Concienciar a todos los integrantes de la empresa de la importancia de la consideración del acoso en el trabajo ya que sus consecuencias, en el caso que éste ocurra, supone un elevado sufrimiento para todos, especialmente, la víctima, pero con ella, su familia y el resto de la organización
- ✓ Discriminar e identificar este tipo de riesgo en sus primeras manifestaciones, que permita la adopción rápida y real de un conjunto de actuaciones encaminadas a una pronta y más sencilla solución. Conocer cuál es la posición de la empresa en esta materia y qué mecanismos va a poner en marcha para su esclarecimiento y las consecuencias que pueden derivarse para el acosador o acosadores de este tipo de hechos
- ✓ Establecer los derechos y mecanismos legales y asistenciales de que disponen las víctimas

Una vez aprobado el presente protocolo de actuación para prevenir y corregir el riesgo de acoso en el trabajo, cualquiera que sea su naturaleza, consensuado entre todas las partes que componen la empresa, se deberá informar a toda la plantilla.

La información objeto de referencia podrá realizarse por distintas vías o canales:

- ✓ publicación o fotocopia del presente protocolo y entrega del mismo a todos los trabajadores
- ✓ realización y entrega individual de un resumen del mismo poniendo a disposición de cualquier trabajador del texto completo
- ✓ exposición en lugares de información colectiva de esta guía de actuación charla colectiva por centro de trabajo y departamentos de los responsables respectivos

- ✓ comunicación informal a través de los delegados de prevención al resto de sus compañeros
- ✓ otros

La aplicación del protocolo de actuación en casos de acoso laboral en el trabajo, , implica la necesidad de informar y formar a todos los trabajadores de la empresa, cualquiera que sea su nivel de responsabilidad: es imprescindible para su prevención, que los/as trabajadores/as conozcan bien este fenómeno y les permita identificarlo o reconocerlo, así como la postura inequívoca de la empresa respecto a su nula tolerancia respecto a este tipo de actitudes y comportamientos, cualquiera que sea su instigador.

La formación inicial de la plantilla de la empresa deberá planificarse antes de dos meses desde la entrada en vigor del presente procedimiento, considerando una programación que permita que todo el personal se encuentre formado en el primer año desde su aprobación y deberá reunir las siguientes características:

Entre el contenido mínimo del programa formativo, es necesario incluir las siguientes materias:

- ✓ **conocimientos básicos sobre el acoso psicológico y sexual en el trabajo:**

- concepto y definiciones
- fases de desarrollo
- consecuencias
- análisis de los distintos comportamientos y actitudes que permitan diferenciar entre el acoso y los conflictos personales

- ✓ **legislación básica sobre este tipo de riesgo:**

- ✓ normas que lo regulan
- ✓ derechos y obligaciones
- ✓ responsabilidades personales y empresariales protocolo:
- ✓ la denuncia
- ✓ la investigación
- ✓ tipo de actuaciones resultantes

La periodicidad de esta formación, tanto temporal como cuantitativa y cualitativamente, dependerá de la evolución de este tipo de riesgo en la empresa y del grado de concienciación, individual y colectivo, alcanzado sobre el mismo.

9. REFERENCIAS TÉCNICO-LEGALES

- ✓ Constitución Española de (BOE núm. 311 de 29/12/1978) (https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/(1)/con)
- ✓ Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (https://www.boe.es/eli/es/l/1995/11/08/31/con)
- ✓ Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención https://www.boe.es/eli/es/rd/1997/01/17/39/con
- ✓ Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3/con)
- ✓ Reglamento europeo: Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf
- ✓ 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. (https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2013/11/29/1
- ✓ 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.
- ✓ Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (https://www.boe.es/eli/es/lo/1995/11/23/10/con)
- ✓ NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. I.N.S.H.T.
- ✓ NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. I.N.S.H.T.
- ✓ NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición. I.N.S.H.T.
- ✓ NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I).

- ✓ NTP 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II).
- ✓ Dirección General de Inspección de Trabajo y Seguridad Social criterio técnico 62/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo
- ✓ Acuerdo 190 de la Organización Internacional del Trabajo, que contiene principios inspiradores en esta materia (https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190)

10. ANEXOS

ANEXO I: CUESTIONARIOS SOBRE EL ACOSO

Se exponen a continuación dos cuestionarios, el LIPT 45 y 60, que permiten la evaluación del riesgo de acoso laboral, con el fin de mostrar los diferentes tipos de comportamiento y actitudes que podrían llegar a suponer la consideración de un riesgo de este tipo; por ello, su inclusión en este documento protocolario, únicamente, pretende cumplir una función informativa.

CUESTIONARIO DE HEINZ LEYMANN SOBRE EL ACOSO EN EL TRABAJO-Versión modificada y adaptada al español por González de Rivera: LIPT 60 © Leymann Inventory of Psychological Terrorization.
Leymann elaboró un cuestionario basado en 45 preguntas (LIPT 45) que por su indudable interés se exponen para perfilar y acotar estas figuras:

A.- Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador:

1) El jefe o acosador no permite a la víctima la posibilidad de comunicarse.
2) Se interrumpe continuamente a la víctima cuando habla.
3) Los compañeros le impiden expresarse.
4) Los compañeros le gritan, le chillan e injurian en voz alta.
5) Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados.
6) Se producen críticas hacia su vida privada.
7) Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas.
8) Se le amenaza verbalmente.
9) Se le amenaza por escrito.

10) Se rechaza el contacto con la víctima (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo, desdén o menosprecio, etc.).

11) Se ignora su presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no le vieran o no existiera).

B.- Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales:

12) No se habla nunca con la víctima.
13) No se le deja que se dirija a uno.
14) Se le asigna a un puesto de trabajo que le aísla de sus compañeros.
15) Se prohíbe a sus compañeros hablar con él.
16) Se niega la presencia física de la víctima.

C.- Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral:

17) Se maldice o se calumnia a la víctima.
18) Se hacen correr cotilleos y rumores orquestados por el acosador o el clan de acoso sobre la víctima.
19) Se ridiculiza a la víctima.
20) Se atribuye a la víctima ser una enferma mental.
21) Se intenta forzar un examen o diagnóstico psiquiátrico.
22) Se fábula o inventa una supuesta enfermedad de la víctima.
23) Se imitan sus gestos, su postura, su voz y su talante con vistas a poder ridiculizarlos.
24) Se atacan sus creencias políticas o religiosas.
25) Se hace burla de su vida privada.
26) Se hace burla de sus orígenes o de su nacionalidad.
27) Se le obliga a realizar un trabajo humillante.

28) Se monitoriza, anota, registra y consigna inequitativamente el trabajo de la víctima en términos malintencionados.
29) Se cuestionan o contestan las decisiones tomadas por la víctima.
30) Se le injuria en términos obscenos o degradantes.
31) Se acosa sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones.

D.- Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional:

32) No se asigna a la víctima trabajo ninguno.
33) Se le priva de cualquier ocupación, y se vela para que no pueda encontrar ninguna tarea por sí misma.
34) Se le asignan tareas totalmente inútiles o absurdas
35) Se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o competencias profesionales.
36) Se le asignan sin cesar tareas nuevas.
37) Se le hace ejecutar trabajos humillantes.
38) Se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias profesionales.

E.- Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima:

39) Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud.
40) Se le amenaza físicamente.
41) Se agrede físicamente a la víctima, pero sin gravedad, a título de advertencia.
42) Se le agrede físicamente, pero sin contenerse.
43) Se le ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicarla.
44) Se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.
45) Se agrede sexualmente a la víctima.

CUESTIONARIO DE HEINZ LEYMANN SOBRE EL ACOSO EN EL TRABAJO-VERSIÓN MODIFICADA Y ADAPTADA AL ESPAÑOL POR GONZÁLEZ DE RIVERA: LIPT 60 © Leymann Inventory of Psychological Terrorization.

LIPT 60

* Nota: es la adaptación del cuestionario de Leymann a la población española, e incluye quince ítems más (del 46 al 60)

1) Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir
2) Le interrumpen cuando habla
3) Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar
4) Le gritan o le regañan en voz alta
5) Critican su trabajo
6) Critican su vida privada
7) Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras
8) Se le amenaza verbalmente
9) Recibe escritos y notas amenazadoras
10) No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo
11) Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas
12) La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted
13) No consigue hablar con nadie, todos le evitan
14) Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros
15) Prohíben a sus compañeros que hablen con usted
16) En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible
17) Le calumnian y murmuran a sus espaldas
18) Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted
19) Le ponen en ridículo, se burlan de usted
20) Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender

21) Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica

22) Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener

23) Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo

24) Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas

25) Ridiculizan o se burlan de su vida privada

26) Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen

27) Le asignan un trabajo humillante

28) Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada

29) Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas

30) Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes

31) Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales

32) No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer

33) Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas

34) Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles

35) Le asignan tareas muy por debajo de su competencia

36) Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes

37) Le obligan a realizar tareas humillantes

38) Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase

39) Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos

40) Le amenazan con violencia física

41) Recibe ataques físicos leves, como advertencia

42) Le atacan físicamente sin ninguna consideración

43) Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarle

44) Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo

45) Recibe agresiones sexuales físicas directas

46) Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo

47) Manipulan sus herramientas de trabajo (por ejemplo, borran archivos de su ordenador)

48) Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo

49) Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse

50) Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted

51) Devuelven, abren o interceptan su correspondencia

52) No le pasan las llamadas, o dicen que no está

53) Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted

54) Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos

55) Ocultan sus habilidades y competencias especiales

56) Exageran sus fallos y errores

57) Informan mal sobre su permanencia y dedicación

58) Controlan de manera muy estricta su horario

59) Cuando solicita un permiso, curso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades

60) Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente

ANEXO II: MODELO DE DENUNCIA SOBRE ACOSO

DENUNCIA SOBRE ACOSO LABORAL		Referencia
Fecha	Escrita	
	Oral	
Nombre/s del/los denunciantes	Centro de Trabajo	Departamento/Puesto
Nombre de las Personas acosadas	Centro de Trabajo	Departamento/Puesto
Nombre de las personas supuestamente acosadoras	Centro de Trabajo	Departamento/Puesto
Descripción: hechos, circunstancias, fechas, posibles testigos……		