Guía de elaboración del protocolo de resolución de conflictos en el trabajo

PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA, EL ACOSO Y OTRAS CONDUCTAS INAPROPIADAS

CON LA SALUD LABORAL
CON LAS PERSONAS | CONTIGO

Índice

INTRODUCCIÓN **3**

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DE ESTA GUÍA **5**

ELEMENTOS CLAVE DEL PROTOCOLO **6**

1. Identificación 6
2. Declaración de principios y política de empresa 7
3. Principios y garantías 9
4. Objetivos 10
5. Ámbito de aplicación 11
6. Definiciones 12
7. Derechos y obligaciones 14
8. Medidas preventivas 16
   - 8.1. Divulgación de la política de empresa y otras acciones de información, formación y sensibilización 16
   - 8.2. Prevención de los riesgos psicosociales 18
   - 8.3. Planes de Igualdad de género 19
9. Procedimiento de intervención 20
   - 9.1. Garantías de confidencialidad 22
   - 9.2. La elección de los “expertos” que intervienen en el proceso 22
   - 9.3. Fases del procedimiento 24
10. Seguimiento y evaluación del protocolo 32
11. Divulgación del protocolo 33

BIBLIOGRAFÍA **34**

ANEXOS **36**

ANEXO I. Sobre la confidencialidad y protección de datos 36

ANEXO II. Diagrama del procedimiento de actuación 40

ANEXO III. Modelo de consentimiento informado para la activación del protocolo 41

ANEXO IV. La entrevista inicial 42

ANEXO V: Modelo de Protocolo de resolución de conflictos para la prevención de la violencia, el acoso y otras conductas inapropiadas 44

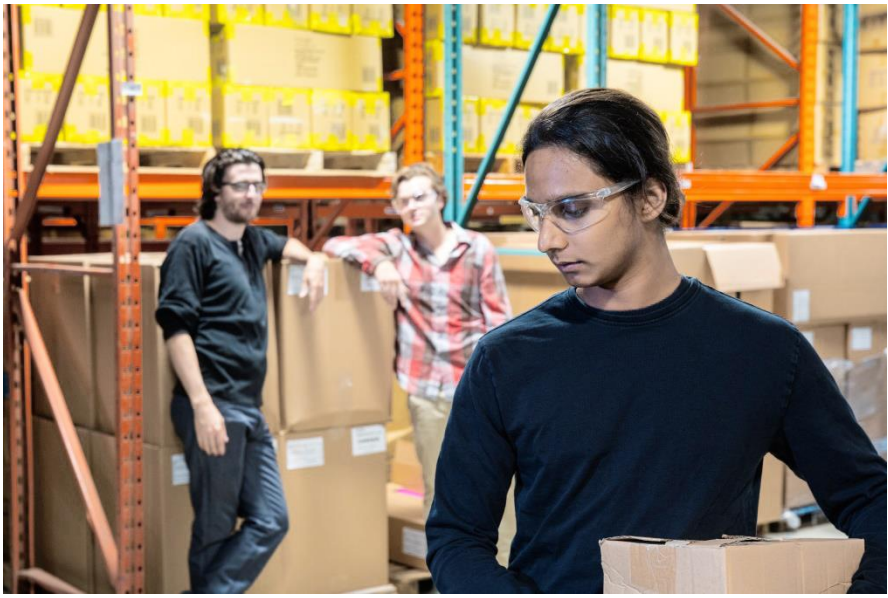
INTRODUCCIÓN

La exposición en el trabajo a conductas sociales adversas, como son el acoso y la violencia, afecta a un 10% de los trabajadores españoles y tiene un claro impacto sobre su salud y bienestar (ENCT 2015). Además, el acoso y la violencia en el trabajo suponen un atentado contra los derechos fundamentales, recogidos en la Constitución Española, y contra los derechos de los trabajadores a una adecuada política de prevención de riesgos laborales, a la protección de su integridad física, al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad. Todo ello comporta el derecho a la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo (art. 4.2 del Estatuto de los Trabajadores).

El creciente interés por garantizar estos derechos y poner freno a estas conductas, ha hecho emerger en los últimos años la necesidad de que las empresas dispongan de procedimientos para hacer frente a las distintas situaciones de violencia laboral que pueden sufrir los trabajadores. La aparición de distintas normativas, tanto a nivel europeo[1] como estatal, así lo indican.

La legislación española establece específicamente en el art. 48.1 de la Ley de Igualdad Efectiva entre mujeres y hombres (LO 3/2007) que "las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y por razón de sexo, arbitrando procedimientos específicos para su prevención y facilitando la formulación de denuncias o reclamaciones que puedan presentar quienes crean que han sido objeto del mismo".

Por otro lado, aunque no se contempla específicamente la obligación por parte del empresario de actuar frente al acoso psicológico, esta obligación viene implícita en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL Ley 31/1995) al obligar al empresario a proteger de los riesgos laborales a sus trabajadores, incluyendo los de índole psicosocial, entre los que se encuentran la violencia y el acoso en el trabajo.

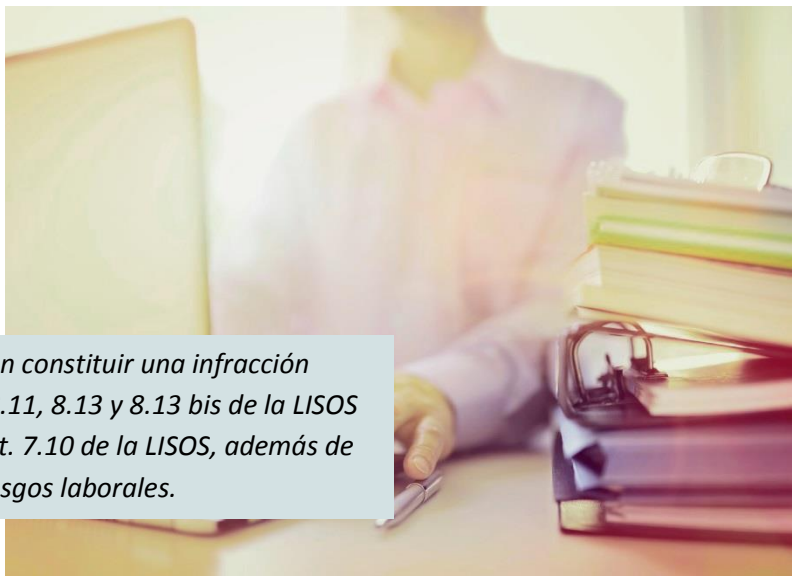


En la práctica, a pesar de no existir una normativa explícita, Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS), a través de su Criterio Técnico 69/2009 sobre actuaciones de ITSS en materia de acoso y violencia en el trabajo, insta a las empresas a adoptar las medidas preventivas necesarias y a implementar los protocolos oportunos para atender los distintos supuestos de violencia y acoso en el trabajo.

[1]La Recomendación de la Comisión Europea 92/131/CEE de 27 de noviembre de 1991 relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, así como el Acuerdo marco sobre el acoso y la violencia en el trabajo (2007) firmado por los interlocutores sociales, instan a las empresas a desarrollar procedimientos de actuación frente al acoso en el trabajo.

La responsabilidad legal recae siempre en el empresario

El incumplimiento de las responsabilidades legales, tanto por acción como por omisión, puede dar lugar a infracciones laborales cuyo responsable va a ser siempre el empresario.



Las conductas de violencia en el trabajo pueden constituir una infracción laboral muy grave de las previstas en los art. 8.11, 8.13 y 8.13 bis de la LISOS o una infracción grave de las previstas en el art. 7.10 de la LISOS, además de una infracción en materia de prevención de riesgos laborales.

En el supuesto que fuera el empresario, o la persona en la que se deleguen las facultades de dirección, el actor de las conductas de acoso y violencia sobre el trabajador, supondría una infracción muy grave según lo dispuesto en los artículos 8.11, 8.13 y 8.13 bis de la Ley de Infracciones y Sanciones del Orden Social (LISOS, RDL 5/2000).

Mientras que, como garante de los derechos del trabajador, la omisión de su deber de establecer cuantas medidas sean necesarias para evitar la vulneración de derechos en todos aquellos casos que conozca, o debiera conocer, puede suponer una infracción grave (art. 7.10 de la LISOS) o muy grave (artículos 8.11, 8.13 y 8.13 bis de la LISOS), según el caso.

Además, la omisión del deber del empresario de garantizar la seguridad y salud del trabajador en estos casos, puede suponer también la vulneración de varios preceptos de la LPRL e incurrir de nuevo en una infracción grave según el art. 12 de la LISOS.

En materia de prevención de riesgos laborales, la asignación de la responsabilidad puede ser confusa cuando se da la concurrencia de trabajadores de distintas empresas en un mismo centro de trabajo, dado que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 24 de la LPRL, cuando se dé este supuesto, las empresas implicadas deberán cooperar y coordinarse para la aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, implicando para el titular del centro de trabajo, o para el empresario principal, la obligación de adoptar las medidas necesarias para prevenir las conductas de acoso que pueda sufrir cualquier trabajador que desarrolle su actividad en su centro o lugar de trabajo.

Por último, cabe señalar también que el código penal tipifica el acoso moral (art. 173.1) y el acoso sexual (art. 184), y contempla penas de prisión para aquella persona o personas que realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes, o soliciten favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral.

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DE ESTA GUÍA

La presente guía pretende ofrecer orientación y recomendaciones prácticas en la elaboración de los comúnmente denominados protocolos de actuación frente al acoso y la violencia laboral, de origen interno, dentro de los cuales caben distintos modelos según su alcance en cuanto a la tipología de supuestos que contemplan: desde los que se centran exclusivamente en el tratamiento de las conductas de acoso psicológico, pasando por los que incorporan también el acoso sexual y por razón de sexo, hasta los que abarcan cualquier tipo de conducta que se considere conflictiva, irregular, adversa o inapropiada, que se desarrolle entre el personal empleado en un mismo centro o lugar de trabajo.

No es objeto de esta guía facilitar pautas para la gestión de la violencia laboral de origen externo, es decir, aquella en qué las situaciones de violencia se dan con personas ajenas a la organización, ya sean estas usuarias de los servicios prestados por la empresa o agresores en el contexto de un atraco o atentado. Estos supuestos tienen un tratamiento propio y específico que ya se explica en otra guía (*Guía de implantación del Plan de Prevención de la violencia laboral externa*) y merecen un análisis independiente.

A lo largo del documento se define la estructura común que debería contemplar cualquier protocolo de este tipo, definiendo los elementos clave que deben considerarse en cada apartado y exponiendo las opciones posibles para que el lector tome las decisiones oportunas en el desarrollo de su propio protocolo.

Las recomendaciones que se recogen en esta guía tienen un enfoque preventivo y de resolución de conflictos, por lo que priorizan la prevención de las conductas de acoso y violencia, mediante la intervención en origen (la organización del trabajo) y la resolución precoz de conflictos, a partir de la formación a mandos y trabajadores, para fomentar la *cultura de la paz* en la organización, y la promoción del uso de técnicas como la mediación para resolver las disputas entre trabajadores.

ELEMENTOS CLAVE DEL PROTOCOLO

Los siguientes puntos constituyen los elementos clave que pueden observarse en la mayoría de protocolos que tratan este tema:

1. Identificación
2. Declaración de principios y política de empresa
3. Principios y garantías
4. Objetivos
5. Ámbito de aplicación
6. Definiciones
7. Derechos y obligaciones
8. Medidas preventivas
9. Procedimiento de intervención
10. Seguimiento y evaluación del protocolo
11. Divulgación del protocolo

1. Identificación

Como cualquier otro procedimiento de aplicación en la empresa, el protocolo debe estar identificado, recogiendo el título, el código de identificación del procedimiento, la versión del documento, y cualquier otro dato que se considere necesario.

El título va a variar en función del objeto y del alcance que pretenda darse al protocolo. Como ya se avanzaba al inicio de esta guía, se recomienda que el protocolo no contemple únicamente la actuación en el supuesto de acoso, sino que afronte preventivamente la gestión de cualquier tipo de conducta que se considere conflictiva, irregular, adversa o inapropiada, y siempre desde un enfoque preventivo y de resolución de conflictos.

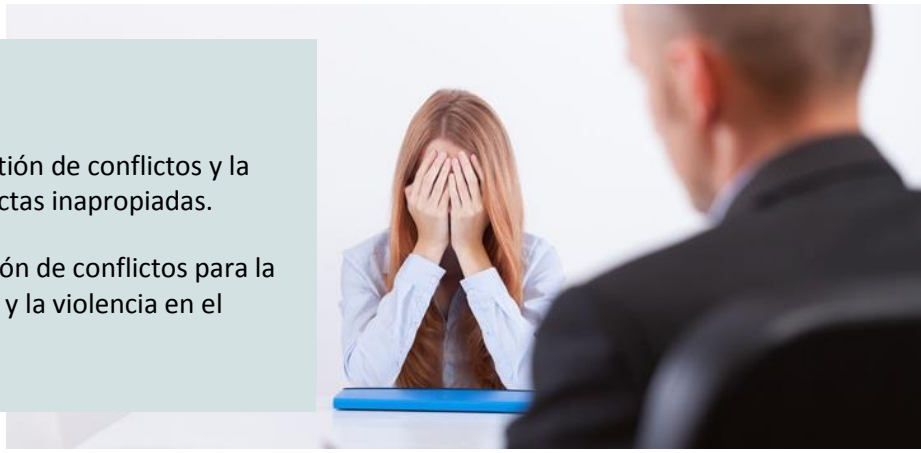
De hecho, se recomienda valorar la omisión de la palabra acoso en el título debido a las siguientes razones:

- La presencia de este término en el título del protocolo supone que su activación conlleve la presencia de un presunto “acosador”, estigmatizando ya de inicio a la parte contraria al denunciante, lo cual puede suponer una vulneración de sus derechos fundamentales.
- Téngase en cuenta también que, en la inmensa mayoría de casos, las denuncias no se refieren en realidad a conductas de acoso sino a conflictos interpersonales más o menos escalados, por lo que parece más apropiado para el título las denominaciones del tipo: “conflictos interpersonales”, “riesgos psicosociales”, o “conductas inapropiadas”.

Ciertamente, por otro lado, la presencia del término “acoso” en el título identifica claramente el contenido de este y no da pie a ambigüedades. En todo caso la denominación que se le otorgue dependerá de la cultura de cada empresa y de los consensos que se alcancen en su seno.

Ejemplos de título:

- Protocolo para la gestión de conflictos y la prevención de conductas inapropiadas.
- Protocolo de resolución de conflictos para la prevención del acoso y la violencia en el trabajo.



2. Declaración de principios y política de empresa

Las organizaciones deben promover prácticas en el lugar de trabajo que contribuyan a poner fin al acoso y a la violencia laboral. Para alcanzar estos objetivos, es esencial la cooperación entre la empresa y los trabajadores, a fin de formular y aplicar políticas y procedimientos apropiados con miras a reducir al mínimo este riesgo.

Los mandos o gestores, además de ofrecer los recursos necesarios, han de actuar como fuerza motivadora e impulsora para la prevención y control de los riesgos laborales. Por ello, la política de empresa debe empezar por una declaración de principios en la que la Dirección manifieste, de un modo firme, su compromiso de tolerancia 0 a cualquier forma de conducta inapropiada que pueda dañar la salud de los trabajadores o atentar contra sus derechos fundamentales. Así también, la Dirección debe mostrar su empeño en alcanzar entornos de trabajo seguros y saludables en los que las relaciones personales se basen en el respeto mutuo y los conflictos se resuelvan desde la aceptación y el diálogo.

Esta declaración de principios constituye la base a partir de la cual se desarrolla la política de empresa en relación con la prevención del acoso y la violencia laboral. El protocolo debe recoger dicha declaración y la política que seguirá la empresa, definiendo las funciones y responsabilidades, y determinando las acciones a emprender.

El documento que plasma la política que va a adoptarse debería, cuando menos, recoger el compromiso de la organización en base a los siguientes elementos:

- Una declaración según la cual no se tolerará ningún acto de acoso o violencia laboral.
- El apoyo a todas las medidas de prevención que se decidan.
- La consulta y participación de los trabajadores y sus representantes en las acciones a emprender.
- La asignación de responsabilidades y funciones en la prevención de la violencia laboral.

- La elaboración de un procedimiento de intervención.
- La formación a todos los empleados.
- El apoyo a las personas afectadas.
- El ofrecimiento de garantías de confidencialidad.

Ejemplo de declaración de principios:

Las conductas, como el abuso verbal, la intimidación, las amenazas y humillaciones, la violencia física, la atención sexual no deseada o la discriminación por razón de sexo u origen, entre otras, son conductas inapropiadas en el trabajo que pueden dar lugar a situaciones de acoso psicológico, acoso sexual, u otras formas de violencia, que constituyen un riesgo para la salud y un atentado a los derechos fundamentales, a la dignidad, a la intimidad y a la integridad física y moral de las personas. Derechos contemplados por la Constitución Española y el Estatuto de los Trabajadores.

[La empresa], consciente de que estas conductas pueden darse en el seno de su organización, manifiesta su compromiso de tolerancia cero ante cualquier situación de acoso psicológico, sexual o cualquier otra forma de conducta ofensiva, discriminatoria o abusiva.

Asimismo, manifiesta su compromiso firme por alcanzar espacios de trabajo seguros y saludables, fomentando unas relaciones personales basadas en la libertad y el respeto, en el que los conflictos y disputas se resuelvan en el seno de la empresa mediante un diálogo constructivo y respetuoso entre las partes. Por ello, [la empresa] se compromete a promover, implantar y apoyar todas las acciones recogidas en este documento y alienta a la necesaria implicación de todas las personas, cada una desde su responsabilidad y función en la organización, para lograr este propósito.

Si en la empresa hay representación legal de las personas trabajadoras, el Protocolo se debe negociar con el objetivo de acordarlo con la parte social, y es muy importante señalar en el Protocolo cuál es el ámbito en el que se ha aprobado.

Ejemplo:

Este Protocolo ha sido elaborado y acordado en el marco del Comité de Seguridad y Salud, formado paritariamente por la representación de la dirección de la empresa y de los representantes legales de los trabajadores y trabajadoras.

3. Principios y garantías

El protocolo debe sustentarse sobre unos principios y garantías que guíen su elaboración, le otorguen solidez en su aplicación y den confianza a los trabajadores. Aunque pueda parecer un mero formalismo, es necesario establecer estos principios y garantías desde inicio para elaborar el protocolo, y aplicarlo llegado el caso, en coherencia con estos.

Ejemplo de principios y garantías del procedimiento:

Respeto y protección *de la salud, la integridad física y moral, la intimidad y la dignidad de las personas. Este principio implica una garantía de* ***protección frente a represalias*** *o persecución de cualquier persona que intervenga, ya sea como profesional, como parte implicada o testigo.*

Este principio conlleva también la ***adopción de medidas cautelares*** *para proteger la salud e integridad de las personas implicadas desde el mismo momento en que la empresa tiene constancia de la situación.*

Proporcionalidad: *La intervención de la empresa debe ser gradual y proporcional a la intensidad del conflicto. Así, puede comenzar con la intervención de sus mandos y responsables ante los primeros indicios de conflicto, e ir ascendiendo, en la medida que el conflicto escala, con mecanismos de consulta y asesoramiento para las personas implicadas, la apertura de un proceso de mediación, un proceso formal de investigación, el arbitraje de medidas correctoras y, finalmente, la propuesta de un expediente disciplinario, si existiera la evidencia de una conducta punible de acoso o maltrato.*

Finalidad preventiva: *La finalidad del protocolo es la resolución de los conflictos y la prevención de la situaciones de violencia. El procedimiento no tendrá carácter punitivo, por lo que va a darse prioridad a las medidas encaminadas a evitar los riesgos, reparar las relaciones y restituir la salud, dejando en último lugar la adopción de sanciones, la decisión de las cuales será ajena a este procedimiento.*

Empoderamiento de las partes*: En línea con el principio anterior, las medidas para resolver el problema priorizarán, siempre que sea posible, las vías de solución que den protagonismo a las partes implicadas: empezando por el diálogo y la negociación entre ellas, la mediación de un tercero cuando no sean capaces de resolver el problema por sí solas, y como última opción el arbitraje de medidas por parte de la dirección.*

Voluntariedad: *Las vías de solución basadas en la negociación y la mediación estarán siempre sujetas a la participación voluntaria de las partes implicadas, las cuales podrán rechazar de inicio, y en cualquier momento del proceso, esta vía de solución.*

Confidencialidad: *Toda la información recopilada durante las actuaciones llevadas a cabo en el marco del proceso tiene carácter confidencial, y especialmente los datos sobre la salud que deberán tratarse de forma específica.*

Diligencia y celeridad: *Las actuaciones contempladas en el procedimiento se llevarán a cabo sin demoras injustificadas, si es necesario estableciendo plazos de resolución a cada paso, para conseguir celeridad y la resolución rápida de la denuncia.*

Imparcialidad: *Deberá garantizarse en todo momento la imparcialidad y neutralidad de las personas que intervengan en la resolución de un caso. Las personas implicadas directamente en el conflicto, o indirectamente, por ejemplo, por afinidad o subordinación a una de las partes, no podrán participar en el proceso. Si la empresa no puede garantizar esa neutralidad con recursos propios deberá acudir a profesionales ajenos a la organización.*

Información y participación*: Todas las personas implicadas tendrán derecho a participar en el proceso y a recibir información sobre el procedimiento, los derechos y deberes, la fase en qué se encuentre y, según su implicación, los resultados de este. Este derecho debe aplicarse sin menoscabo del derecho a la confidencialidad que prevalecerá en todo momento.*

Competencia y capacitación: *Los profesionales, mandos y representantes de los trabajadores que intervengan de un modo u otro en el proceso deberán estar capacitados mediante la formación e información necesarias para ser competentes en el desarrollo de las funciones que les sean asignadas.*

4. Objetivos

El objetivo principal y común de cualquier protocolo es el de establecer un procedimiento para dar cauce a las denuncias, quejas o comunicaciones, según se quiera denominar, y resolver las situaciones de acoso y violencia laboral que puedan presentarse en la organización. A partir de aquí los objetivos complementarios van a variar según el enfoque y el alcance que se le quiera dar al protocolo.

Uno de los principales aspectos a decidir es cuál va a ser el alcance funcional del protocolo, es decir, qué supuestos de violencia laboral va a contemplar el procedimiento: puede centrarse única y exclusivamente en el tratamiento del acoso psicológico, puede considerar, también, el acoso sexual y por razón de sexo, o puede abarcar cualquier tipo de conducta que se considere conflictiva, irregular, adversa o inapropiada. La adopción de un alcance funcional más amplio va a comportar, por lógica, que entre sus objetivos se encuentre la resolución precoz de los conflictos mediante herramientas como la mediación o el arbitraje.

La obligación de establecer un procedimiento para el acoso sexual y por razón de sexo surge explícitamente de la

Ley de Igualdad, mientras que el de acoso psicológico deriva implícitamente de la Ley de PRL. Puede darse el caso de que la empresa ya disponga de un procedimiento para afrontar el acoso sexual y por razón de sexo, establecido dentro del Plan de igualdad, y que se prefiera mantener separado del de acoso psicológico.

Quienes defienden esta separación consideran que los supuestos de acoso sexual y por razón de sexo reúnen unas características muy distintas del resto de supuestos, lo cual requiere de un tratamiento específico y que los profesionales que gestionen estos casos tengan un perfil concreto, el de agentes de igualdad, motivos por los que prefieren mantener un protocolo específico separado del resto.

Por otro lado, hay protocolos que centran su atención en la identificación y tratamiento del acoso laboral y, aunque en su redactado suelen advertir sobre la necesidad de establecer mecanismos de resolución precoz de conflictos como medida preventiva, en la práctica no contemplan la mediación, ni ninguna otra técnica de resolución de conflictos, como herramientas propias del procedimiento.

Siguiendo los principios establecidos previamente, en esta guía se apuesta por un protocolo único para la gestión de todo tipo de conductas inapropiadas y supuestos de violencia laboral, con una intervención proporcional a la intensidad del conflicto y con unos profesionales con el perfil y la capacitación adecuada a la naturaleza del conflicto.

Ejemplo de objetivos*:*

Este protocolo tiene como objetivo dar cauce a las reclamaciones de aquellas personas que se sientan inmersas en un conflicto que no puedan resolver por sí solas y en el que puedan darse conductas inapropiadas, como abusos verbales, intimidación, amenazas y humillaciones, violencia física, atención sexual no deseada o discriminación por razón de sexo u origen. Conductas todas ellas que pueden afectar la salud de quien las sufre y constituir una situación de acoso psicológico o sexual que atente contra los derechos fundamentales de las personas.

Este protocolo establece los mecanismos para prevenir el acoso y la violencia interna en el trabajo, mediante la resolución precoz de los conflictos, la intervención sobre las condiciones de trabajo y la rehabilitación de la salud de las personas afectadas.

5. Ámbito de aplicación

Este tipo de protocolos deben aplicarse a toda la organización respecto a los trabajadores de su plantilla, cualquiera que sea su puesto o categoría, y también a aquellos que pudieran tener vinculación con ella por razón de obras o servicios subcontratados, si así se acordara entre las empresas implicadas.

Téngase en cuenta que los límites del entorno laboral no estarán estrictamente delimitados ni por el lugar de trabajo físico, ni por la jornada laboral, ni por la forma de vinculación jurídica con la empresa. En función de las características de la organización habrá que valorar los

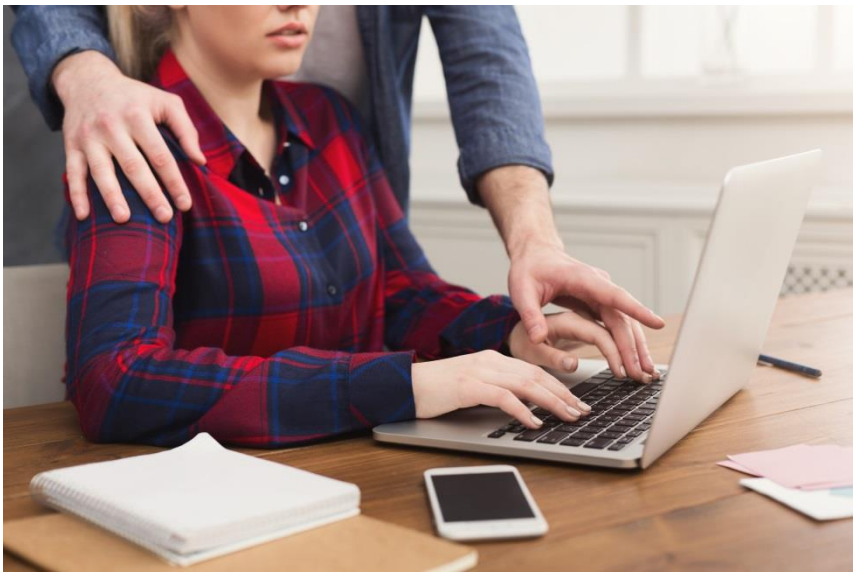
límites de la responsabilidad en cuanto a la protección de las personas ante conductas de acoso en las que una de las partes, o ambas, sean personas ajenas vinculadas de algún modo a la empresa. Para estos casos se debe prever los mecanismos de coordinación y cooperación previstos en la Coordinación de Actividades Empresariales entre empresas que compartan el mismo lugar o centro de trabajo (art. 24.1. LPRL) cuando las situaciones de riesgo psicosocial o de acoso en particular afecten a trabajadores de más de una empresa.

Ejemplo*:*

Este Protocolo es de aplicación a todas las personas trabajadoras de la empresa, así como a cualquier otra persona que, aunque ajena a la empresa, lleve a cabo actividades o preste servicios en el mismo entorno laboral de la empresa.

6. Definiciones

Es recomendable que el protocolo incluya un apartado con una breve definición de los distintos supuestos que contempla, a modo de marco conceptual. Sin embargo, para evitar extenderse innecesariamente, no es necesario que el protocolo se explaye en definir ampliamente las características y conductas que definen cada uno de los supuestos. Actualmente existen distintos manuales y guías que lo explican con multitud de ejemplos y detalles. Con referenciar esta documentación para consulta en caso de necesidad será suficiente.



Ejemplo de definiciones*:*

Conflicto: *Es un proceso en el que las partes implicadas perciben una incompatibilidad entre ellas debido, por ejemplo, a intereses o valores contrapuestos, dentro de una relación de interdependencia.*

El conflicto surge de las diferencias, por triviales que estas puedan parecer. A veces, cuando las personas discrepan sobre sus valores u opiniones, o cuando compiten por objetivos aparentemente incompatibles -aunque no siempre lo sean realmente-, sienten la oposición del otro como un ataque personal. El conflicto no es necesariamente negativo, pero las diferencias mal gestionadas

pueden dar lugar a fuertes respuestas emocionales y afectar la salud y el bienestar de las personas implicadas.

La escalada de estos conflictos puede dar lugar a la presencia de conductas inapropiadas, incluso ser un factor causante o estadio previo a situaciones de acoso y violencia laboral.

Conductas inapropiadas: *Las conductas inapropiadas abarcan el conjunto de actos y comportamientos que se consideran ofensivos, humillantes y que vulneran el derecho a un trato digno de las personas. Estas conductas pueden tener muy diversas manifestaciones de diferente entidad y gravedad, como son: los abusos verbales, la intimidación, las amenazas y humillaciones, la violencia física, las atenciones sexuales no deseadas, o la discriminación por razón de sexo, origen u otras características.*

Acoso psicológico: *Se refiere a conductas de violencia psicológica en el entorno laboral, como amenazas, humillaciones o discriminaciones, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan desde una posición de poder (no necesariamente jerárquico). Especialmente cuando estas conductas reiteradas pueden suponer un maltrato o abuso de poder que atenta contra los derechos del trabajador y afecta su salud.*

No se considera acoso:

- *Si las conductas han sucedido solamente una vez de forma puntual o han sido dirigidas indiscriminadamente hacia un grupo de trabajadores y no hacia nadie en particular.*
- *Los conflictos con jefes o compañeros de trabajo en los que no se han adoptado ninguna conducta que suponga abuso de poder o maltrato.*
- *Las críticas fundadas o razonadas sobre el trabajo, la presión de la empresa para que se trabaje a mayor ritmo o las sanciones motivadas.*

Acoso sexual: *Cualquier conducta de naturaleza sexual no deseada y que atente contra la dignidad de la persona, aunque la misma haya sucedido solamente en una ocasión. En particular, cuando dicha conducta consista en solicitar favores de naturaleza sexual a cambio de algo. También cuando se utilicen gestos, palabras o actos humillantes de naturaleza sexual dirigidos, o en presencia, de la persona.*

Acoso por razón de sexo: *Cualquier conducta relacionada con el sexo o género de una/s persona/s que pueda suponer, por ejemplo, una discriminación a la hora de acceder a un empleo, promocionar o recibir formación, y que tenga como propósito el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.*

7. Derechos y obligaciones

No todos los protocolos consideran este apartado. Sin embargo, no está de más especificar las funciones, obligaciones y derechos de los distintos sujetos que, de un modo u otro, pueden participar en algún momento en el protocolo.

Ejemplo*:*

Personas trabajadoras: derechos y obligaciones

Todas las personas trabajadoras tienen derecho a:

- *Recibir un trato justo y digno en su trabajo, libre de cualquier manifestación de violencia, de humillaciones y ofensas.*
- *Recibir información y formación sobre la correcta gestión de los conflictos, la prevención del acoso y los canales para comunicar quejas y reclamaciones.*
- *Solicitar consejo o ayuda, y comunicar o interponer una queja ante cualquier situación de conflicto que esté sufriendo personalmente o de la que sea testigo.*

Por otro lado, todas las personas tienen la obligación de:

- *Tratar a los demás respetando en todo momento, y sin excepción, su intimidad y dignidad, sin discriminar a nadie por ninguna razón, y procurando la integridad física y psíquica de los y las demás.*
- *Resolver los conflictos con los demás con integridad y diálogo, y poner en conocimiento de sus superiores las situaciones que no haya podido resolver satisfactoriamente por sí mismo.*
- *Obedecer las instrucciones y cooperar en cuantas iniciativas proponga la dirección para resolver los conflictos o situaciones de acoso que puedan darse.*

Dirección de la empresa

La Dirección de la empresa tiene la obligación de:

- *Garantizar el derecho de las personas trabajadoras al respeto a su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, a no ser discriminadas por ninguna razón, a la integridad física y psíquica y a una adecuada política de seguridad e higiene en el trabajo.*
- *Promover un contexto y entorno laboral que evite el acoso o cualquier otra conducta inapropiada.*
- *Arbitrar procedimientos específicos para la gestión de conflictos interpersonales y la prevención del acoso y la violencia laboral.*
- *Asegurarse de que todas las partes implicadas conocen sus funciones, derechos y obligaciones en relación con la gestión de conflictos y la prevención del acoso y la violencia laboral.*
- *Estar informada e interesarse por la evolución de las quejas que hayan motivado la activación del protocolo.*
- *Apoyar cuantas medidas se establezcan.*

Mandos intermedios

Los supervisores, jefes de equipo y en general cualquier superior en la cadena de mando, representan en cierta medida a la Dirección en su área de gestión. Son los responsables de la organización del trabajo en su equipo, sección o departamento y deben velar por que se respete el derecho a un trato digno de los trabajadores que dependen de ellos. Por ello deberán:

- *Estar atentos y tratar de informarse de la ocurrencia de cualquier presunta conducta ofensiva o de maltrato que pueda darse en sus respectivos equipos, secciones o departamentos.*
- *Recibir siempre al trabajador o trabajadora que se considere ofendido y escuchar y atender sus explicaciones.*
- *Escuchar, así también, a la otra parte en conflicto y a los que pudieran dar información sobre lo ocurrido.*
- *Adoptar las medidas necesarias para la resolución precoz del conflicto. Si la solución del problema está a su alcance los mandos deben tratar de resolverla por ellos mismos en primer término, intermediando entre las partes cuando sea necesario.*
- *Poner en conocimiento de la empresa, mediante los canales establecidos, las situaciones que no hayan podido resolver por sí mismos, para que la empresa pueda cumplir con su deber.*
- *Hacer un seguimiento de la resolución de los conflictos en su ámbito de responsabilidad.*
- *Acatar las instrucciones y cooperar en cuantas iniciativas proponga la Dirección para resolver los conflictos o situaciones de acoso que puedan ocurrir.*

Recursos humanos, servicios de prevención y especialistas externos

La Dirección de Recursos Humanos, junto con el Servicio de Prevención, son los dos órganos de la empresa de los que se espera que posean el conocimiento técnico necesario en esta materia. Por ello tienen la obligación de:

- *Asesorar a la empresa sobre sus obligaciones en esta materia y velar por que adopte cuantas medidas sean necesarias para prevenir la ocurrencia de conductas inapropiadas en la empresa que puedan afectar a las personas que trabajen en ella, incluso cuando pertenezcan a otras empresas.*
- *Participar y, si cabe, liderar la elaboración de protocolos y procedimientos específicos para garantizar la correcta gestión de los conflictos y la prevención del acoso.*
- *Recibir y asistir a los trabajadores que precisen asistencia e información sobre los procedimientos y medios que están a su alcance para defender sus derechos.*
- *De acuerdo con los procedimientos establecidos, tratar de resolver los casos comunicados con las medidas oportunas y, en todo caso, investigando los hechos y circunstancias, hablando con los mandos o responsables implicados, registrando lo sucedido e informando, con el debido sigilo y confidencialidad, tanto a la Dirección como a los trabajadores implicados y a sus representantes legales.*

8. Medidas preventivas

El protocolo se concibe principalmente como una medida de prevención secundaria, puesto que su procedimiento de actuación se activa en respuesta a la comunicación de un supuesto de acoso o conflicto interpersonal. Sin embargo, su sola presencia en las empresas no es suficiente para prevenir la aparición de conductas inapropiadas. El protocolo debe ir acompañado de otras medidas proactivas que promuevan ambientes de trabajo saludable y relaciones personales basadas en el respeto a la integridad, la intimidad y la dignidad de todos. Estas medidas deben girar en torno a la información y formación a los trabajadores, la prevención de los riesgos psicosociales y el establecimiento de medidas para garantizar la igualdad en el trato entre mujeres y hombres.

8.1. Divulgación de la política de empresa y otras acciones de información, formación y sensibilización

La empresa debe asegurarse que todas las personas conocen su política en esta materia, lo que significa que deberá establecer los canales oportunos para divulgar de un modo efectivo:

- El compromiso de la Dirección.
- El código ético de conducta en el que se establece claramente qué se tolera y qué no.
- El protocolo para que cualquier trabajador sepa cómo proceder en caso de necesidad y donde puede encontrarlo.

Además, es necesario **incorporar en el Plan formativo de la empresa** una oferta formativa a tres niveles que dé respuesta a las distintas necesidades:

1. **Formación básica a todos los trabajadores,** para informarles sobre:
   - Qué se entiende por acoso, violencia laboral o cualquier otro supuesto que suponga una vulneración de los derechos fundamentales.
   - Cómo afrontar los conflictos interpersonales para resolverlos de un modo positivo mediante diálogo y respeto mutuo.
   - Cuál es la política de empresa, el código ético de conducta y el protocolo que pueden activar en caso de necesidad.

   En MC MUTUAL disponemos de un Campus de Prevención online en el que se ofrecen varios cursos que tratan, entre otros, sobre la gestión de conflictos y la prevención del acoso. Las empresas mutualistas pueden cubrir parte de sus necesidades formativas matriculando a sus trabajadores a estos. Para ello puede consultar el catálogo de cursos y solicitar la inscripción a su persona de contacto en MC MUTUAL.

2. **Formación avanzada para mandos.** Entre las responsabilidades propias de cualquier mando deben contarse las de procurar un buen ambiente de trabajo, tratar a los subordinados con respeto y equidad y resolver los conflictos que puedan surgir en el seno de sus equipos. Los mandos tienen el derecho y el deber de tratar de resolver, en primer término, estos conflictos. Por ello, como complemento a la formación básica que reciben todos los trabajadores, deben formarse para aprender algunas nociones básicas sobre mediación, entendiendo esta no como una mediación formal, que deberá ser conducida por una persona experta en la materia, si no como una premediación o intermediación "informal" entre las partes para tratar de resolver en primera instancia el conflicto.

3. **Formación especializada para los profesionales de referencia en la empresa**, normalmente del área de recursos humanos y del servicio de prevención, que deberán encargarse de gestionar las demandas de los trabajadores.

   La formación que deberán poseer estos profesionales estará vincula al alcance del protocolo. En general, se deberá formar a algunos profesionales para que dispongan de los siguientes conocimientos:

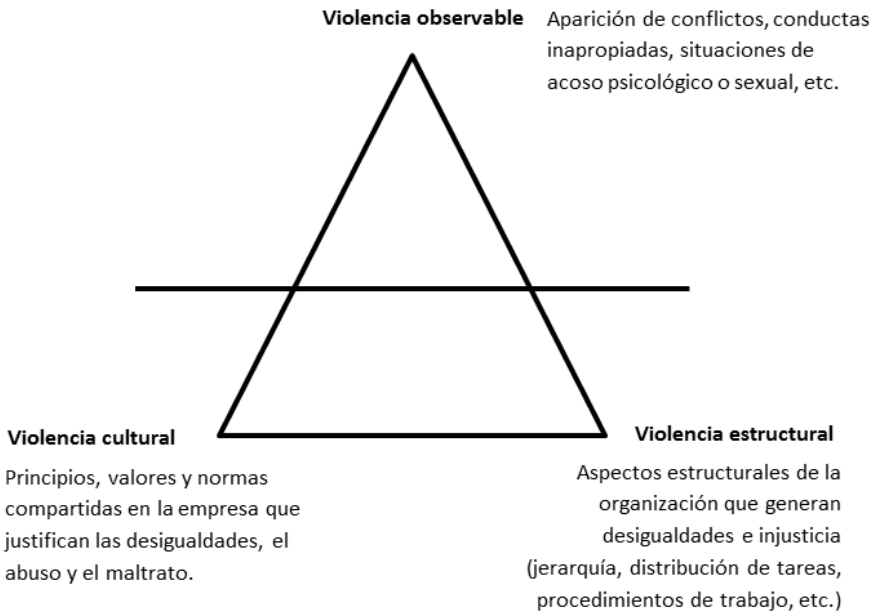
   - **Formación en prevención de riesgos psicosociales**: El perfil idóneo con el que debería contar la empresa es el de un técnico superior en prevención de riesgos laborales con la especialidad de ergonomía y psicosociología.
   - **Formación en mediación para la resolución de conflictos**: Es interesante que algún profesional del área de la gestión de personas posea formación sobre la mediación de conflictos en el ámbito laboral.
   - **Formación en igualdad de género**: Para atender toda la casuística relativa al acoso sexual y la discriminación por razón de género es deseable que la empresa cuente con profesionales con conocimientos en esta materia entre sus técnicos del área de gestión de personas. El perfil ideal en este ámbito sería el de agente de igualdad.

8.2. Prevención de los riesgos psicosociales

El acoso y la violencia, al igual que el estrés, están reconocidos como riesgos psicosociales de origen laboral. Determinadas condiciones de trabajo que derivan principalmente de las relaciones personales, la cultura de empresa y la organización del trabajo, tienen la capacidad de favorecer su aparición; son los denominados factores de riesgo psicosocial.

Por otro lado, desde el ámbito de la conflictología se considera que las conductas de acoso y violencia son la parte visible de un iceberg, por debajo del cual permanecen ocultos diversos elementos estructurales y culturales de la organización que sostienen y alimentan estos conflictos.

Ilustración 1. Triángulo de la violencia



Tanto la PRL como la conflictología coinciden en que la identificación de estos factores desencadenantes de violencia y su intervención en origen es una pieza fundamental para prevenir y resolver los casos de violencia.

La prevención de los riesgos psicosociales mediante la evaluación de los factores de riesgo y la consiguiente intervención con medidas preventivas es, además de una obligación legal, una herramienta imprescindible para prevenir el acoso y la violencia laboral.

> *MC MUTUAL dispone de la Batería MC-UB, un método validado para la evaluación de riesgos psicosociales en las organizaciones que está reconocido por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en su "Guía de actuaciones de la ITSS sobre riesgos psicosociales".*

En principio, la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de medidas preventivas son acciones previas a la activación del protocolo. Sin embargo, en el transcurso de una intervención por un conflicto pueden detectarse factores de riesgo no identificados anteriormente en la evaluación psicosocial, lo que conllevaría la propuesta y planificación de

nuevas medidas preventivas. Por otro lado, si se concibe un suceso de acoso o violencia laboral, como un accidente de trabajo, y especialmente cuando se hayan producido daños a la salud, debería considerarse siempre la realización de una nueva evaluación de riesgos psicosociales (art. 16 LPRL), tras la investigación del "accidente". Todo ello debería quedar reflejado en al Plan de acción preventivo de la empresa.

8.3. Planes de Igualdad de género

Las empresas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral (LO 3/2007). Con esta finalidad, deben adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre sexos. Las empresas de cincuenta o más trabajadores, además, deberán elaborar y aplicar un plan de igualdad que recoja estás medidas para evitar, entre otros aspectos, el acoso sexual y por razón de sexo.

Con carácter previo debe elaborarse un diagnóstico, en cierta medida similar a una evaluación de riesgos psicosociales con perspectiva de género, para identificar desigualdades entre sexos en aspectos como: la selección de personal, la retribución, las posibilidades de promoción, el acceso a la formación o las políticas para prevenir el acoso sexual y por razón de acoso.

A partir de este diagnóstico se deben establecer medidas que promuevan condiciones de trabajo que, entre otros aspectos, eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo. Con esta finalidad se pueden determinar medidas tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o la programación de acciones formativas. Pero, por si el establecimiento de estas medidas preventivas no fuera suficiente, la Ley de Igualdad establece en su artículo 48 la necesidad de arbitrar procedimientos específicos para prevenir y dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto de acoso sexual o por razón de sexo.

Es importante recordar que todas estas medidas preventivas deben facilitar la intervención en origen y han de ser planificadas, ejecutadas y evaluadas. Las desigualdades sociales y de género pueden generar desigualdades en las exposiciones a los riesgos laborales, por ello es necesario integrar la perspectiva de género en las políticas de prevención de riesgos psicosociales.

Todas estas medidas preventivas deben ser negociadas con los representantes de los trabajadores y aceptadas por la empresa antes de ser recogidas en el protocolo.

Ejemplo de acuerdo de medidas preventivas:

La empresa y la representación de las personas trabajadoras, en el marco del Comité de Seguridad y Salud, han acordado la planificación, ejecución y evaluación de las siguientes medidas para apoyar la prevención del acoso y la violencia en el trabajo:

- *Llevar a cabo acciones de sensibilización, de información y de formación (cursos, talleres, sesiones informativas, folletos informativos, carteles...) para dar a conocer la política de tolerancia cero ante cualquier conducta inapropiada que pueda dar lugar a acoso u otros tipos de violencia interna, en la empresa.*

- *La prevención de los riesgos psicosociales mediante la evaluación periódica de estos riesgos, para prevenir la aparición de aquellos aspectos de la organización del trabajo que pueden promover las situaciones de acoso y violencia laboral.*

- *La realización de un Plan de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres para evitar la discriminación por razón de sexo y prevenir la aparición de casos de acoso sexual.*

9. Procedimiento de intervención

A la hora de redactar el procedimiento conviene tener presente los principios y garantías definidos previamente, puesto que estos van a enmarcar y guiar la elaboración del protocolo. Siguiendo estos principios, el proceso debe concebirse de manera que permita una intervención gradual y proporcional a la intensidad del conflicto.

Así, las actuaciones deberían comenzar con la intervención de mandos y responsables ante los primeros indicios de conflicto que puedan dar lugar a conductas inapropiadas, e ir ascendiendo a medida que el conflicto escala con la atención y asesoramiento de las personas implicadas, la apertura de un proceso dialogado de intermediación, un proceso formal de investigación, el arbitraje de medidas, y finalmente, la apertura de un expediente disciplinario si existiera evidencia de una conducta punible de acoso o maltrato.

El procedimiento de intervención que debe recoger el protocolo se inicia con la recepción de la queja por parte de la persona de referencia en la empresa, y termina con el esclarecimiento de

los hechos y la propuesta de medidas, si corresponde, para corregir los déficits en la organización, reparar las relaciones personales y restituir la salud de las personas afectadas (ver diagrama del procedimiento en el anexo II).

Las intervenciones previas por parte de los mandos y responsables para tratar de resolver inicialmente los conflictos, aunque deben ser parte del proceso, no se recogen formalmente en este procedimiento de intervención. Por otro lado, dado que la finalidad del procedimiento es la resolución de conflictos y la prevención de la violencia, la eventual apertura de un expediente disciplinario que pueda derivarse de este proceso, si existe evidencia de una conducta punible, es una decisión posterior que debería ser ajena a este procedimiento.

Las personas que se sienten víctimas de una conducta inapropiada o maltrato son libres de optar por usar vías de resolución externas (Inspección de Trabajo, jurisdicción laboral y penal), además de las vías de resolución interna que ponga a disposición la empresa. Utilizar una vía en ningún caso debe limitar el derecho o excluye la posibilidad de utilizar también la otra. Dada la finalidad preventiva y no punitiva del procedimiento, la empresa tiene la obligación de actuar para resolver cualquier situación de esta naturaleza de la que sea conocedora, independientemente de la existencia de denuncias a Inspección de Trabajo o de la apertura de procesos judiciales.

La mayoría de **los protocolos se estructuran en dos fases**, más otras posteriores de resolución y seguimiento, que pueden recibir distintos nombres según el matiz que quiera enfatizarse en cada una de estas:

- Una **1ª FASE** que puede denominarse **fase informal, de denuncia, de admisión, premediación o dialogada.** El objetivo principal de esta es la recepción de la comunicación, queja, reclamación o denuncia, por vía oral o escrita. Con mayor o menor grado de formalidad, según el protocolo, esta primera fase consiste en realizar una primera aproximación que permitirá establecer un prediagnóstico y procurar una solución rápida y adecuada, de carácter más “informal”, que evite la activación de la segunda fase.

- En la **2ª FASE**, llamada también **fase formal, de investigación, instrucción o diagnóstico**, se abre un procedimiento de instrucción formal para una investigación contrastada de los hechos y circunstancias y se adoptan o proponen las medidas que sean necesarias. A tal efecto, la activación de esta fase puede comportar la constitución de una comisión de valoración formada por distintos miembros de la organización con el objetivo de esclarecer si puede darse un supuesto de acoso psicológico o sexual.

- **3ª fase de resolución y seguimiento:** Terminadas las fases anteriores que culminan habitualmente con la redacción de un informe, es necesario presentar las conclusiones y las medidas propuestas a las partes implicadas, así como a la Dirección de la empresa y a los representantes de los trabajadores, si los hubiera, e implementar los acuerdos alcanzados. La presentación de esta información debe hacerse siempre garantizando la confidencialidad de la información más sensible.

Para garantizar el principio de celeridad **algunos protocolos establecen periodos de duración máxima a cada uno de los pasos del proceso**. Partiendo de la premisa de que conviene resolver el conflicto cuanto antes, la concreción de estos periodos dependerá de las posibilidades reales de la empresa para dar respuesta y organizar cada una de las acciones.

9.1. Garantías de confidencialidad

El protocolo solo va a ser útil y efectivo si puede garantizar la confidencialidad y el deber de sigilo para todas las personas implicadas y la información que aporten.

Debe haber normas que regulen la custodia de la documentación generada y la obligación de entrega de esta a las partes, a la dirección de gestión de personas o a otros departamentos de la propia organización, o a órganos públicos externos como la Inspección de Trabajo.

Tras la activación de la 1ª fase, debe quedar constancia de las acciones realizadas y todas las decisiones adoptadas deben estar suficientemente motivadas, tanto si se considera necesario proseguir con la 2ª fase del protocolo, como si no. Dicho informe debe incluir el consentimiento informado conforme el reclamante ha sido informado de sus derechos y de las posibles implicaciones de la activación del protocolo, así como dejar constancia de su conformidad con la resolución planteada en esta fase.

En cada fase deberá establecerse claramente un responsable de la gestión del caso y de la custodia de la documentación, garantizando la confidencialidad del conjunto de documentos e información que se generen de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LO 3/2018).

Las personas que intervienen en el procedimiento tienen la obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva, y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tengan conocimiento.

Si la persona afectada decide no continuar con las actuaciones, se le tiene que devolver toda la documentación que haya aportado. En caso de que decida continuar con las actuaciones de denuncia, la documentación se debe adjuntar al expediente de investigación que se genere.

No garantizar la confidencialidad y el cumplimiento de la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal puede comportar importantes riesgos, tanto para las personas implicadas como para la propia empresa. Para más información sobre este tema consulta el anexo I.

9.2. La elección de los “expertos” que intervienen en el proceso

Previamente a la activación del protocolo tiene que haberse establecido quiénes van a ser los profesionales de referencia, dentro y fuera de la organización, que van a poder participar de un modo u otro en el proceso. Siguiendo el principio de competencia y capacitación, para atender a las personas afectadas, valorar los casos y tomar las decisiones oportunas, estas personas deberán tener la formación necesaria, tal como se indica en el apartado “**Formación especializada para los profesionales de referencia”**. Además de la formación, deben ser personas asertivas, empáticas y objetivas.

Las personas designadas para participar en un caso no deberían mantener ningún vínculo (por parentesco, amistad o enemistad, adscripción a la misma unidad, dependencia directa, etc.) con las partes en conflicto que pueda poner en duda su imparcialidad e independencia, debiéndose inhibir en caso contrario. Las partes deberían poder reclamar su exclusión cuando consideren que su neutralidad e imparcialidad no están garantizadas.

Para la 1ª fase se designará a una persona de referencia en la empresa, normalmente alguien del departamento de personal o del servicio de prevención propio.

En caso de apertura de la 2ª fase, se seleccionará de entre el grupo de "expertos" un instructor, distinto a la persona que ha gestionado la primera fase, y con un perfil acorde al supuesto sobre el que se vaya a actuar. Por ejemplo, si se tratara de un supuesto de acoso sexual el instructor debería ser competente en esta materia. Es preferible que el instructor no sea el mismo que el de la fase anterior para evitar redundar en las mismas dinámicas o sesgos del primer entrevistador, y porque en esta segunda fase, especialmente cuando vaya a investigarse un supuesto de acoso, una de las partes puede ser considerada presuntamente acosadora. En ese caso tiene derecho a que se garantice la confidencialidad de todo lo que pudo decir previamente cuando no se estaba barajando su culpabilidad.

Las comisiones de valoración, creadas *adhoc* para investigar los supuestos de acoso psicológico o sexual, podrán instruir el caso colegiadamente o, preferiblemente, delegar la función de instrucción a un experto y valorar el caso previa audiencia de este experto que tendrá voz, pero no voto, en las decisiones de dicha comisión.

Las pequeñas y medianas empresas pueden presentar problemas a la hora de garantizar la neutralidad de las personas que intervienen. Es aconsejable que en estos casos se elabore una versión simplificada del protocolo en la que intervengan personas de la estructura de la empresa, formadas en la materia, para la 1ª fase, y se recurra a servicios de prevención ajenos u otros servicios externos especializados para la 2ª fase.

9.3. Fases del procedimiento

En su fase inicial el protocolo debe concebirse como un procedimiento de entrada única para todo tipo de quejas sobre conflictos y conductas inapropiadas que puedan darse en el entorno de trabajo. Aunque cualquier comunicado se reciba inicialmente de la misma manera, posteriormente va a seguirse un proceso diferenciado según el supuesto del que se trate (por ejemplo, un conflicto mediable, un posible caso de acoso psicológico, o un supuesto de acoso sexual), por lo que la activación del protocolo en ningún caso va a presuponer, ya de inicio, la existencia de un acosador y de una víctima. La calificación inicial del caso como de acoso u otros supuestos, no corresponde por tanto a quién realiza la reclamación, si no a las personas asignadas por el protocolo para recibir y atender las reclamaciones. Esto implica que las quejas presentadas deberán omitir, o en todo caso no será vinculante, cualquier calificación formal sobre el tipo de supuesto que el reclamante considere estar sufriendo. Dicho de otro modo, la consideración inicial del reclamante sobre la naturaleza del conflicto no va a condicionar las actuaciones al inicio del proceso, si no que van a ser las personas designadas por el protocolo las encargadas de hacer una primera valoración del caso, y proponer, si es posible en consenso con el reclamante, las actuaciones que se llevarán a cabo para tratar el caso.

9.3.1. 1ª Fase: Recepción de quejas, acompañamiento y asesoramiento

La primera fase se inicia con la recepción de una queja por un conflicto o una conducta inapropiada. Cada organización deberá establecer sus propias normas sobre la admisión de casos, especificando los siguientes aspectos:

- **Establecer qué personas podrán comunicar un caso y si se aceptarán denuncias anónimas**. En principio cualquier persona que tuviera conocimiento de la existencia de un conflicto o situación de acoso debería poder comunicarlo, pudiéndose aceptar incluso la denuncia anónima, siempre que sea grave o muy grave lo denunciado y sea posible hacer una comprobación inicial de verosimilitud.

- **El formato y el canal por el que se comunicarán las quejas:** Pueden aceptarse las comunicaciones orales o puede exigirse que sea por escrito, incluso mediante un formulario. Sin embargo, para facilitar la comunicación es preferible aceptar que el primer contacto pueda hacerse verbalmente y de un modo más informal. La comunicación no debería estar sujeta a la obligación de utilizar un formato concreto, aunque algunos protocolos facilitan un modelo o plantilla para ello. Aunque las denuncias sean verbales el profesional que atienda el caso va a transcribirlas y a dejar constancia en el expediente. La obligación de establecer el contacto formal, por escrito o usando formularios, puede frenar a algunas personas a denunciar su situación.

- **Concretar a qué o a quiénes van a dirigirse las quejas:** Puede ser un buzón, una dirección de e-mail o un número de teléfono vinculado a un departamento o servicio, o pueden ofrecerse los datos de contacto de la persona de referencia que atiende en primera instancia estos casos. Dado lo delicado de estas situaciones para quien lo está sufriendo, puede ser preferible que la comunicación vaya dirigida a una persona con nombre y apellidos que transmita confianza a los demás.

Ejemplo de 1ª Fase del procedimiento: Recepción de quejas

En su fase inicial el protocolo se ha concebido como un procedimiento de entrada única para cualquier tipo de queja sobre conflictos y conductas inapropiadas que puedan darse en la empresa. Posteriormente va a seguirse un proceso diferenciado según el supuesto del que se trate.

La comunicación de una queja por un conflicto o una conducta inapropiada podrá hacerse por vía oral o escrita, dirigiéndose a la persona de referencia en la empresa cuyos datos de contacto son (Nombre, teléfono directo y e-mail). La recepción de esta queja dará inicio a la primera fase del procedimiento.

Cualquier persona que esté sufriendo, sea testigo o tenga conocimiento de la existencia de un conflicto o de conductas inapropiadas, podrá comunicarlo. Se aceptarán las denuncias anónimas, siempre que el caso sea grave o muy grave, y pueda comprobarse inicialmente su verosimilitud.

Indagación y valoración inicial

Tras la recepción de la queja se abre un proceso en el que la persona de referencia realizará las indagaciones oportunas, recabando toda la información necesaria para valorar el caso y, si lo considera oportuno, probar de resolverlo en primera instancia de un modo ágil y rápido**.** Podrá contactar, para ello, con los superiores de las personas en conflicto, con la otra parte y con los testigos. Puede asesorar a los implicados, proponer cambios organizativos o intermediar entre las partes. En todo caso, siempre deberá preservar la confidencialidad de la información aportada y procurar que su intervención no agrave aún más el problema.

La entrevista inicial con la persona o personas implicadas en el conflicto tendrá los siguientes objetivos:

- Atender a la persona que presenta la queja, mostrando el interés de la empresa por resolver la situación.
- Informar sobre qué consiste el protocolo, cual es el proceso esperable y las implicaciones de cada una de las opciones. Hacer firmar el consentimiento informado (ver anexos I y III).
- Recabar la información necesaria con el mayor detalle posible. (ver plantilla de entrevista en anexo IV).
- Facilitar, si procede, asesoramiento técnico, soporte psicológico y médico adecuado a las personas afectadas.

Deberá valorarse, también, la necesidad de establecer cuanto antes **medidas cautelares**, cuando se considere que puede ser necesario para garantizar la integridad de las personas implicadas. Estas medidas urgentes y transitorias deben ser efectivas para evitar que las personas sigan expuestas a dicha situación, considerada grave. En determinados casos, incluso, se podría llegar a suspender la prestación laboral de los intervinientes, si ello fuera necesario.

La 1ª fase finalizará adoptándose una decisión sobre el supuesto que ha sido denunciado y sobre el proceso que debería seguirse para su resolución, pudiéndose dar alguna de las siguientes opciones:

a) Que la situación comunicada **no tenga suficiente entidad o que ya haya podido resolverse** con las intervenciones realizadas en la 1ª fase.

   En este caso **se procederá al cierre del expediente**.

b) **Que lo expuesto no guarde relación con el ámbito de actuación del protocolo.** Es decir que, aunque la situación guarde relación con la exposición a factores de riesgo psicosocial o con la discriminación por razón de género, no exista un conflicto concreto entre dos o más personas. Por ejemplo, que se denuncie una situación de discriminación en el acceso a la formación que afecte a todas las trabajadoras por igual, pero que no se haya dado un conflicto concreto entre una trabajadora y su superior.

   Se derivará el expediente a quién corresponda, proponiendo una revisión de la **evaluación de riesgos psicosociales** y/o del **plan de igualdad,** y se procederá al **cierre del informe.**

c) Que se trate de un **conflicto interpersonal** sin que reúna los requisitos esenciales del acoso psicológico o sexual, ni exista evidencia alguna de conductas punibles.

   En este caso, se procederá a la **apertura de la 2ª fase sin necesidad de constituir ninguna comisión de valoración.**

d) Que la conducta denunciada reúna los requisitos esenciales de una situación de **acoso psicológico, sexual o por razón de sexo,** sobre la que existe una razonable sospecha de veracidad.

   En este caso, se procederá a la **apertura de la 2ª fase** y se **constituirá una comisión** para valorar la existencia de acoso específico.

e) Que la situación denunciada pueda considerarse fehacientemente constitutiva de un **acto punible**.

   Se derivará el caso a quién corresponda para que valore la apertura de un expediente **sancionador**, y se procederá al cierre del expediente.

Al finalizar la 1ª fase debe recogerse en un informe todas las actuaciones llevadas a cabo, una valoración sobre el supuesto del que se trata y la propuesta de intervención para la 2ª fase, si la hay, junto con los profesionales más adecuados para gestionar el caso. Si se propone una comisión también habrá que especificar qué personas la formarán.

Esta información debe presentarse a las personas implicadas para que puedan opinar y dejar constancia de su conformidad, o no, con la resolución adoptada y con los profesionales propuestos para la segunda fase.

Los resultados de esta fase pueden ser tres:

1. Que habiéndose adoptado cualquiera de las opciones anteriores, **la persona afectada esté de acuerdo**.

   En ese caso el protocolo seguirá con la resolución adoptada.

2. Que se considere que la situación ha podido resolverse en primera instancia o que se proponga su derivación a otro departamento y **que la persona exprese su disconformidad.**

   En ese caso el procedimiento seguirá con la resolución adoptada, dejando constancia de que el reclamante no está conforme con la decisión.

3. Que se decida activar la 2ª fase, al considerar que hay evidencias de conflicto o de conductas inapropiadas, y **que la persona afectada decida que no quiere proseguir con el protocolo.**

   En ese caso, se hará constar su disconformidad, se cerrará el informe y se derivará al servicio de prevención o a la comisión de igualdad para que se adopten las medidas que se consideren necesarias, incluidas las de formación y sensibilización, para afrontar los indicios percibidos, respetando el derecho a la confidencialidad de las personas implicadas. La decisión de la persona de no continuar con el procedimiento no exime a la empresa de aplicar medidas cuando ya es conocedora de una situación de riesgo psicosocial.

9.3.2. 2ª Fase: Intervención formal

La segunda fase se inicia a propuesta del profesional que ha gestionado la primera fase, cuando este no ha podido resolver en primera instancia el caso y considera que se trata de un conflicto relacional, o sospecha que pueda tratarse de un supuesto de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo. Esta segunda fase, de carácter más formal, tendrá como principal objetivo analizar en profundidad el caso, mediante entrevistas u otros medios adecuados. Además, cuando se considere oportuno, o cuando así se haya propuesto en el informe de la primera fase, pueden llevarse a cabo algunas de las siguientes acciones:

- Adoptar nuevas medidas cautelares para proteger la salud e integridad de las personas implicadas que lo necesiten.
- Aplicar técnicas de resolución de conflictos, como la mediación, para tratar de resolver la disputa.
- Proponer medidas organizativas para modificar las condiciones de trabajo que alimentan el conflicto.
- Constituir una comisión de valoración del acoso.

El profesional encargado de gestionar esta segunda fase será el propuesto en el informe de la primera fase. Este valorará entrevistar de nuevo a las partes implicadas, aunque ya hayan sido entrevistadas anteriormente, así como a todas aquellas personas que se considere necesario entrevistar. El objetivo principal de la entrevista es siempre conocer, con el máximo grado de detalle, lo que esté ocurriendo, pero las peculiaridades de la entrevista variarán según si se trata de resolver un conflicto relacional o un supuesto de acoso.

La propuesta de mediación para la resolución de conflictos

Cuando en la primera fase se concluya que se trata de un **conflicto interpersonal** sin indicios de acoso psicológico o sexual, ni evidencia de conductas punibles, el interés del profesional va a centrase en resolver el conflicto. Para ello, necesitará conocer la percepción de cada una de las partes, tratando de identificar sus posicionamientos, intereses y necesidades subyacentes en relación con el conflicto, y cómo lo están afrontando.

Se propondrá a las partes la posibilidad de resolver sus diferencias mediante la mediación. Dado que la participación en un proceso de mediación es voluntaria, las partes tienen derecho a rechazar esta opción. En este caso, la Dirección, con el asesoramiento del profesional que lidera esta fase, arbitrará las medidas que considere oportunas para resolver el caso. Estas medidas serán consideradas de obligado cumplimiento.

Siguiendo el principio de empoderamiento de las partes, la participación en un proceso de mediación ofrece a las personas en conflicto la oportunidad de encontrarse para exponer sus diferencias, expresar sus emociones y analizar lo ocurrido con el fin de reconocerse

mutuamente y acordar soluciones que les permitan continuar trabajando, juntos o separados, pero en un ambiente de mayor respeto mutuo.

El proceso de mediación concluye con el acuerdo alcanzado entre las partes. El grado en el que se publiciten dichos acuerdos dependerá de la voluntad de estas de hacerlo público, pudiendo decidir que no trasciendan los acuerdos alcanzados si así lo deciden.

El mediador elaborará un informe que incluirá, como mínimo, la información siguiente:

- Identificación de las personas en conflicto.
- Relación de todas las personas que hayan participado en el proceso.
- Antecedentes del caso: desarrollo del conflicto, resumiendo los hechos principales y las circunstancias, incluyendo la reclamación y las actuaciones de la primera fase, así como, las metodologías y técnicas empleadas en la segunda.
- Las conclusiones, los acuerdos alcanzados y las medidas a adoptar con el grado de detalle que aprueben las partes.

El informe se remitirá a las partes en conflicto, así como a la Dirección de la empresa. Las medidas acordadas que guarden relación con la organización del trabajo estarán supeditadas a la aprobación de la Dirección.

La valoración de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo

Cuando la primera fase concluya que existen evidencias de un posible caso de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, se abrirá una fase de instrucción que llevará a cabo un profesional capacitado para ello, el cual investigará el caso y reportará sus conclusiones a una comisión de valoración que deberá resolver si existe o no acoso y las medidas que deban adoptarse.

Las **funciones del instructor** serán:

- Analizar el caso a partir del informe previo y de la documentación que se adjunte.
- Entrevistarse con la presunta víctima y con la persona presuntamente acosadora. Si en el informe previo no están suficientemente relatados los hechos, se pedirá que se haga un relato adicional de los mismos.

  Téngase en cuenta que el informe de la 1ª fase deberá ser especialmente cuidadoso con la información que rebele sobre lo dicho por el *ahora* presunto acosador cuando aún no era tratado como tal, puesto que de no ser así se podría estar vulnerando su derecho a la defensa. También puede ser útil pedir a la víctima que recoja en un "diario de incidentes"[2] los diferentes acontecimientos que identifique como conflictivos y susceptibles de generar acoso.

[2] El INSST dispone de una publicación, titulada *Acoso psicológico en el trabajo. Diario de incidentes*. En la que la presunta víctima puede ir recogiendo todos los incidentes que puedan constituir una conducta de acoso psicológico en el trabajo.

- Informar a los implicados sobre el funcionamiento del procedimiento, la constitución de una comisión de valoración y las posibles soluciones.

- Valorar si se precisan nuevas medidas cautelares.

- Entrevistar a los posibles testigos.

- Contrastar las distintas versiones de los hechos aportadas por los entrevistados, junto con otras pruebas y documentos, para tratar de objetivar al máximo la situación.

- Emitir un informe de instrucción basado en lo posible en hechos fehacientes que demuestren o rechacen el supuesto de acoso.

- Presentar el informe a la comisión de valoración del acoso.

La comisión de valoración de acoso

La comisión deberá dictaminar la existencia o no de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, en base al informe presentado por el instructor.

- Esta comisión debe reunir las siguientes características:
- La composición de sus miembros dependerá del supuesto de acoso que vaya a valorarse, garantizando que sean competentes para ese caso. Por ejemplo, en el supuesto de acoso sexual, las participantes deberán estar formados en materia de igualdad de género y prevención del acoso sexual y por razón de sexo para poder valorar lo más objetivamente posible el caso.

- De ser posible, el grupo debe ser plural y multidisciplinar, con la posibilidad de que intervengan asesores externos, si es necesario, para garantizar la neutralidad y la capacitación de sus miembros.

- Deberá estar compuesta como mínimo por estos tres componentes:

    - Alguna persona designada por la Dirección, a poder ser que forme parte de la cadena de mando del departamento afectado siempre que no se vea comprometida su imparcialidad.

    - Alguna persona en representación de los trabajadores (a poder ser un delegado de prevención o un delegado sindical) siempre que no se vea comprometida su objetividad en el conflicto.

    - Según el caso y las características de la empresa, alguna persona procedente del departamento de Gestión de Personas, o algún técnico del Servicio de Prevención Propio o Ajeno, o alguna persona relacionada con la gestión del Plan de Igualdad.

Resolución de la Comisión

La comisión se pronunciará sobre la existencia de acoso y arbitrará, si procede, las medidas que estime oportunas. Las conclusiones de la comisión se emitirán en un informe que incluirá, como mínimo, la información siguiente:

- Identificación de la/las persona/as supuestamente acosada/as y acosadora/as.
- Relación de todas las personas que hayan participado en el proceso, tanto los instructores de la primera y segunda fase, como los miembros de la Comisión.
- Antecedentes del caso: Desarrollo del conflicto, resumiendo los hechos principales y las circunstancias, incluyendo la denuncia y las actuaciones de la primera y la segunda fase.

  Cuando se hayan realizado entrevistas a testigos, y con el fin de garantizar la confidencialidad, el resumen de esta actuación no ha de indicar quién hace la manifestación, sino solo si se constata o no la realidad de los hechos investigados.
- Conclusiones: En este apartado deberá constar principalmente el pronunciamiento de la comisión sobre la existencia o no de acoso.
- Medidas correctoras que la Comisión dictamine.

El informe de la Comisión de valoración debe remitirse a las partes en conflicto, así como a la Dirección. En este punto, el protocolo deberá establecer el grado de implicación de las resoluciones del informe, pudiendo ser estas vinculantes o meras propuestas para orientar la toma de decisiones de la Dirección.

Particularidades en el supuesto de acoso sexual

En los casos de acoso sexual y por razón de sexo, es fundamental la participación de expertos en igualdad, tanto en la instrucción del caso, como en la comisión de valoración.

En los supuestos de acoso sexual la persona que presenta la denuncia solo tiene que aportar indicios que fundamenten las situaciones de acoso, y corresponde a la persona presuntamente acosadora probar su ausencia, recogiendo así el principio de la inversión de la carga de la prueba.

En estos casos no cabe la propuesta de mediación o intermediación hasta que no se determine la veracidad y gravedad de los hechos.

9.3.3. 3ª Fase: Resolución y seguimiento

En todos los casos en que se haya activado el procedimiento, aunque sea solamente la 1ª fase, es necesario implementar las medidas planteadas, hacer un seguimiento de su evolución y valorar la necesidad de llevar a cabo estas otras acciones:

- Informar a los representantes de los trabajadores, en el marco que se establezca (por ejemplo, en el Comité de Seguridad y Salud), valorando en todo momento que la

información que se dé no vulnere el derecho a la confidencialidad que tienen todas las personas que han participado en el proceso.

- Implementar las medidas propuestas y valorar la finalización de las medidas cautelares.

- Restituir la salud de las personas afectadas: especialmente cuando se haya constatado la existencia de acoso y se hayan producido daños a la salud de la víctima. En ese caso se tratará como un accidente de trabajo y se hará lo necesario para restituir y rehabilitar las personas afectadas, adoptando las medidas necesarias para garantizar su derecho a la protección de la salud. Por ejemplo, ofreciendo atención psicológica a quien la necesite.

- Planificar, si fuera necesario, una evaluación de riesgos psicosociales posterior a la aplicación de las medidas propuestas en la resolución para analizar la evolución de los factores de riesgo psicosocial subyacentes al conflicto.

- Revisar el Plan de igualdad, si guarda relación con el caso.

- Realizar una, o varias, comprobaciones durante un periodo de tiempo prudencial (por ejemplo, a los 15 días, al mes y a los tres meses), para validar la eficacia de las medidas adoptadas para solucionar definitivamente el conflicto. Esta validación puede asumirla cualquiera de los profesionales que hayan intervenido en el caso, por ejemplo, la persona que gestionó el caso en la 1ª fase. Si la valoración es negativa deberá plantearse la adaptación de las medidas o la proposición de otras nuevas, incluso valorar reabrir el caso de nuevo si fuera necesario.

10. Seguimiento y evaluación del protocolo

Es necesario establecer un mecanismo de seguimiento del Protocolo. Se puede establecer, por ejemplo, reuniones periódicas (una vez al año) en las que participen, entre otros, la Dirección de la empresa, la persona de referencia del protocolo y la representación legal de las personas trabajadoras, para llevar a cabo una valoración del uso y adecuación del protocolo. Se propone valorar, como mínimo estos cuatro indicadores básicos:

- Número de personas trabajadoras que han hecho una comunicación en el marco del protocolo.

- Evolución, en síntesis, de los casos: Tipología de los supuestos valorados en la primera fase, activación de la 2ª fase, medidas desarrolladas y conclusiones sobre el seguimiento llevado a cabo.

- Medidas preventivas que se han llevado a cabo en la empresa durante el último año (sensibilización, evaluaciones psicosociales, Plan de igualdad, etc.).

11. Divulgación del protocolo

Todo protocolo de empresa requiere para su implementación que los trabajadores estén informados. Por ello hay que indicar en el mismo protocolo qué información va a entregarse a los trabajadores y en qué momentos se les va a informar.

Como ya se ha dicho anteriormente en el apartado de medidas preventivas, la empresa debe divulgar su política en esta materia, lo cual incluye que todos los trabajadores conozcan:

- El compromiso de la Dirección.
- El código ético de conducta.
- El protocolo de actuación.

Esta información debería darse a los trabajadores, tanto en el momento de su puesta en marcha como periódicamente. Asimismo, es imprescindible que sea conocida por las nuevas personas que se incorporan a la empresa o que estén relacionadas con ésta por su ámbito de aplicación.

Ejemplo*:*

[La empresa] divulgará su política en esta materia, asegurándose de que todos los trabajadores que estén dentro del alcance del protocolo conozcan:

- *El compromiso de la Dirección con la protección de los trabajadores ante cualquier conducta inapropiada que puedan sufrir.*
- *El código ético de conducta en el que se especifique qué conductas tolera la empresa y cuáles no.*
- *Cuál es y dónde puede encontrarse el Protocolo de actuación.*

Coincidiendo con la puesta en marcha del protocolo se entregará una copia al conjunto de las personas a las que les sea de aplicación a través de sesiones presenciales organizadas por colectivos según la responsabilidad en la empresa. Periódicamente se llevará a cabo una actividad informando de las acciones realizadas y recordando el Protocolo. Asimismo, se garantizará que el Protocolo esté accesible para su consulta, y que todas las personas que se incorporen posteriormente a [la empresa] reciban esta información en el momento de su incorporación.

Bibliografía

- Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo, de 26 de abril de 2007.
- Recomendación nº206 sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Organización Internacional del Trabajo (2019).
- Constitución Española, 1978.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- Criterio Técnico 34/2003, sobre "mobbing" (acoso psicológico o moral). DGITSS (2003).
- Criterio Técnico 69/2009, sobre las actuaciones de Inspección de Trabajo en materia de acoso y violencia en el trabajo. DGITSS (2009).
- NTP 476 El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. (1998). INSST.
- NTP 823 Sistema de Análisis Triangular del Acoso (SATA): un método de análisis del acoso psicológico en el trabajo. (2009). INSST.
- NTP 854 Acoso psicológico en el trabajo: definición. (2009). INSST.
- NTP 891 y 892 Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral, I y II. (2011). INSST.
- Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales. 2010. DGITSS.
- Guía de elaboración del protocolo para la prevención y abordaje del acoso sexual y por razón de sexo en la empresa. 2017. Consejo de Relaciones Laborales de Cataluña. Generalitat de Catalunya.
- Guía de gestión del acoso psicológico en el trabajo: Estrategias de Intervención y Prevención. 2013. Foment del Treball Nacional.
- Guía del Observatorio Vasco de Acoso para la elaboración de un Protocolo sobre Conductas de Acoso Laboral. 2014. Observatorio Vasco sobre Acoso y Discriminación.
- Documento definitivo del seminario sobre protocolos y procedimientos por conductas inapropiadas y que atentan contra la dignidad en el trabajo. 2016. Observatorio Vasco sobre Acoso y Discriminación.
- Curso de verano "Violencia y acoso en el trabajo". 2019. Observatorio Vasco sobre Acoso y Discriminación.

- Ferrer, R.; Fidalgo, M; Gallego, Y.; García, R.; Nogareda, C.; Pérez, G. Acoso Psicológico en el Trabajo. Diario de Incidentes. 2010. INSST.
- Lucaya, D.; Dalmau, I.; Ferrer, R. Gestión de conflictos en las organizaciones: un enfoque psicosocial integrador. Revista Seguridad y Salud en el trabajo. INSHT. (Nº 81) Febrero 2015.
- Martí, F. Situación actual y perspectiva de futuro en la prevención del acoso y la violencia laboral. Revista monográfica de PRL. 2015. Foment del Treball Nacional.
- Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. 6ª EWCS – España. 2015. INSST.
- First European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER I). 2009. EU-OSHA.
- Second European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER II). 2014. EU-OSHA
- Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention, Publications Office of the European Union, Luxembourg. (2014). Eurofound and EU-OSHA
- Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies. Dublin. 2015. Eurofound.

ANEXOS

ANEXO I. Sobre la confidencialidad y protección de datos

La información gestionada en los procedimientos de resolución de conflictos y prevención del acoso y la violencia laboral, conlleva la recopilación y tratamiento de datos sensibles.

Por un lado, debe considerarse aquella información asociada a los **datos de salud** de las personas afectadas, referente a la sintomatología que puedan manifestar, datos diagnósticos del posible trastorno mental o del comportamiento que pueden estar padeciendo, etc. Al ser datos de salud relacionados con un riesgo de origen laboral, se entiende que serían competencia del área de Vigilancia de la Salud de la empresa y, como tal, estarían sujetos a lo expuesto en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales en su artículo 22.

Los datos de salud de las personas están también regulados por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDyGDD), así como en el Reglamento Europeo de Protección de Datos, Reglamento 2016/679/UE, de 27 de abril. Al ser considerados datos de categoría especial, las empresas que tengan asumida esta disciplina deben disponer de las medidas de seguridad necesarias para el tratamiento, archivo y custodia de la información estipuladas en la normativa referida y concordante.

Por otro lado, forma parte de la información recopilada durante la investigación del caso aquélla relacionada con la **organización del trabajo y la descripción de los hechos ocurridos**; del tipo: ¿Se ha aumentado o disminuido la carga de trabajo de la persona de manera injustificada?, ¿Hay una supervisión excesiva de su desempeño?, ¿Se le aísla socialmente?, ¿Le han insultado o agredido verbalmente?, etc.

Generalmente esta información será recabada a través de cuestionarios o entrevistas por parte de personal, no necesariamente médico, siendo habitual en esta fase la intervención de técnicos de prevención o del área de recursos humanos.

En cumplimiento de la normativa de Protección de Datos, hay diversos puntos que deberían tenerse en cuenta:

<u>En relación con los principios del tratamiento:</u> ***Reglamento 2016/679/UE Artículo 5.1.*** *Los datos personales serán:*

a) tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado,
b) recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados ulteriormente de manera incompatible con dichos fines,
c) adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados,
d) exactos y, si fuera necesario actualizados,
e) mantenidos durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento,
f) y garantizando la seguridad adecuada de los mismos.

El profesional involucrado en la obtención de la información de tipo organizativo ha de tener muy presente en todo el proceso la finalidad que se pretende: que no es más que esclarecer qué condiciones de trabajo sostienen el conflicto y pueden suponer un riesgo psicosocial para la salud del trabajador. En este sentido, los datos deben tomarse de la forma más objetiva posible, evitando que en la documentación que se genere en esta fase del proceso consten: juicios de valor, descalificaciones personales, referencias explícitas a aspectos concretos del ámbito personal de las personas involucradas (ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial o étnico, vida sexual), etc.; que no sean estrictamente imprescindibles para la correcta investigación del caso. A priori, tampoco deberían constar datos de salud de la persona, que deberían ser recopilados exclusivamente por personal sanitario, si se actúa desde el ámbito de Vigilancia de la Salud, para valorar posibles daños en el trabajador afectado. Toda la información anteriormente mencionada referente a la esfera personal y de salud se considera por la ley como especialmente protegida.

Sin embargo, entendemos que puede llegar a ser muy complicado asegurar que en el informe no consten datos de estas características, cuando se consideren necesarios para la correcta comprensión de la situación. Por ello, sería aconsejable que toda la documentación en papel o en formato electrónico que se genere en esta fase de la investigación tenga la consideración de datos de categoría especial, aplicándose las medidas de seguridad que correspondan conforme a la normativa de aplicación y las evaluaciones de impacto realizadas por el responsable del tratamiento.

Por otro lado, además de aplicar las medidas de seguridad establecidas por la normativa vigente, la empresa puede valorar adoptar mecanismos de protección adicionales que velen por el anonimato de las personas involucradas, con la finalidad de respetar al máximo su intimidad y evitar situaciones de “estigmatización” en su entorno laboral. Por ejemplo, puede optarse por mantener los nombres y apellidos de los involucrados en un fichero aparte y emplear en toda la documentación asociada pseudónimos para su identificación. De esta forma, solo los profesionales indispensables conocerán los datos personales y permitirá exponer el caso a otros estamentos de la empresa que puedan tener competencias en salud laboral, como el Comité de Seguridad y Salud, facilitando únicamente la información necesaria

para su gestión desde el ámbito de la PRL teniendo en cuenta el rol desempeñado por cada uno.

Debe tenerse en cuenta que los conflictos graves, así como los casos de acoso o violencia laboral, suponen una incidencia en el sistema de gestión de la PRL de la empresa y, como tal, debería quedar registrado en el mismo. Otra cuestión es valorar qué información es necesario mantener para dejar constancia de la incidencia en un futuro, y cuál es prescindible y, por tanto, se puede eliminar.

> **LOPDyGDD Artículo 12.2.** El responsable del *tratamiento estará obligado a informar al afectado sobre los medios a su disposición para ejercer los derechos que le corresponden. Los medios deberán ser fácilmente accesibles para el afectado. El ejercicio del derecho no podrá ser denegado por el solo motivo de optar el afectado por otro medio.*

En cualquier caso, la empresa estará obligada a informar a los trabajadores que pueden ejercer sus derechos frente a sus datos (Acceso, Rectificación, Supresión, Limitación del tratamiento, Portabilidad y Oposición), pero siempre valorando cuales son aquellos datos que no es posible eliminar en cumplimiento de la Ley 31/1995, dado que, como empresa, está obligada a investigar cualquier accidente (o incidente) en el ámbito de la PRL (Artículo 16.3).

> ***LOPDyGDD Artículo 11. Transparencia e información al afectado.***
>
> *1. Cuando los datos personales sean obtenidos del afectado el responsable del tratamiento podrá dar cumplimiento al deber de información establecido en el artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679 facilitando al afectado la información básica a la que se refiere el apartado siguiente e indicándole una dirección electrónica u otro medio que permita acceder de forma sencilla e inmediata a la restante información.*
>
> *2. La información básica a la que se refiere el apartado anterior deberá contener, al menos:*
> *a) La identidad del responsable del tratamiento y de su representante, en su caso.*
> *b) La finalidad del tratamiento.*
> *c) La posibilidad de ejercer los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679.*

LOPDyGDD Artículo 6. Tratamiento basado en el consentimiento del afectado.

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.11 del Reglamento (UE) 2016/679, se entiende por consentimiento del afectado toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que este acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen.

Todos los implicados que aporten datos deberían prestar su consentimiento expreso, previa información de los puntos mencionados por la ley, mediante la firma de un consentimiento expreso, por ejemplo.

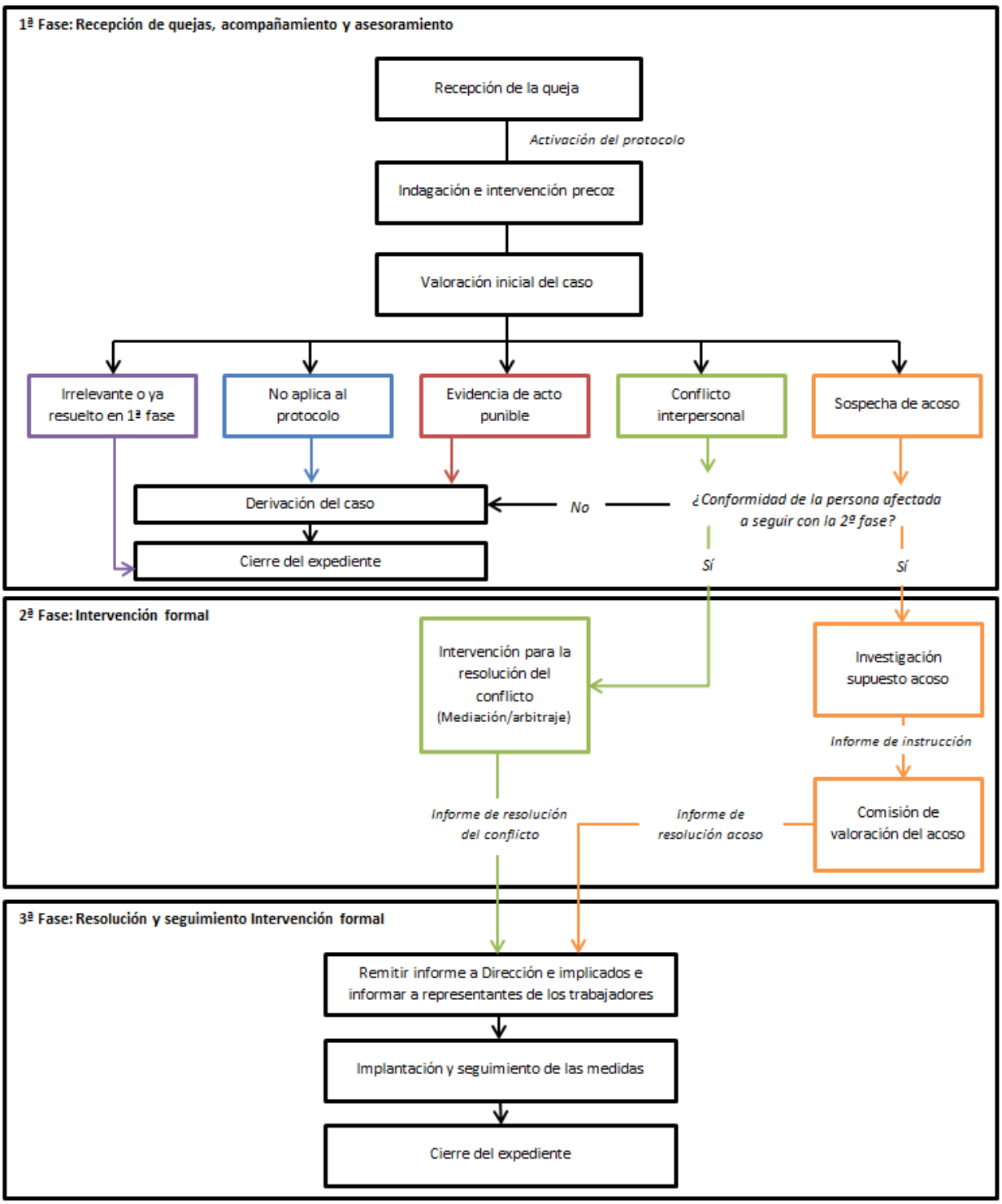
Sintetizando todo lo anterior, en el Procedimiento de Gestión de conflictos y prevención del Acoso y la violencia en el trabajo, debería constar, explícitamente:

- Qué mecanismos se establecerán para garantizar la confidencialidad.
- Que el personal designado por la empresa para investigar el caso guardará el deber de secreto profesional.
- Que durante todo el proceso de obtención y tratamiento de los datos se garantizará la protección de los mismos de acuerdo con lo estipulado por la LOPDyGDD y la LPRL.
- Que todos los trabajadores que intervengan en la investigación del caso firmarán un consentimiento expreso, donde se les explicará que se hará con esta información y los derechos que pueden ejercer sobre la misma.
- De qué forma podrán ejercer sus derechos, en relación con la protección de datos, los trabajadores involucrados en el caso.
- Quiénes tendrán acceso a la información en cada una de las fases del proceso, y los posibles filtros sobre la información introducidos en función del rol adoptado por cada uno de los intervinientes.
- Qué información se mantendrá registrada como parte del sistema preventivo de la empresa una vez cerrado el caso.

Los puntos anteriores deberían ser consensuados con los representantes de los trabajadores en la empresa.

Por último, si la organización dispone de un asesor en materia de protección de datos sería aconsejable que pusiera en común con él lo arriba descrito para garantizar que se aplica todo lo estipulado por ley.

ANEXO II. Diagrama del procedimiento de actuación



ANEXO III. Modelo de consentimiento informado para activación del protocolo

El/la trabajador/a Sr./Sra. ..... con DNI núm ....., EXPONE QUE……..……
……..……, y da libre y voluntariamente CONSENTIMIENTO a Sr./Sra ..... con DNI núm ....., para realizar las acciones oportunas para investigar y resolver la situación planteada:

Estas acciones, que se llevarán a cabo garantizando en todo momento los principios que establece el protocolo, entre los cuales el de preservar la confidencialidad de la información según establece la normativa sobre protección de datos de carácter personal, pueden consistir en las siguientes acciones:

- Informar, consultar o entrevistar a:
  - Otras personas implicadas directamente en el conflicto,
  - Compañeros de trabajo que puedan prestar testimonio del conflicto,
  - Superiores jerárquicos,
  - Técnicos de RR.HH., del Servicio de Prevención y otros profesionales afines.
- Proponer la adopción de cambios organizativos y medidas cautelares.
- Proponer la realización de una mediación para la resolución del conflicto.
- Proponer la constitución de una comisión para valorar la presencia de acoso psicológico o sexual.

Todo ello con el propósito o finalidad de prevenir la presencia de cualquier tipo de conducta inapropiada en el trabajo, mediante la resolución precoz de los conflictos, la intervención sobre las condiciones de trabajo y la rehabilitación de las personas afectadas.

Dado que la información me ha sido dada de forma comprensible, que he podido formular preguntas y que me han sido aclaradas las dudas presentadas al leer o escuchar la información específica, así como el porqué de la activación del procedimiento de actuación descrito en el protocolo, AUTORIZO a la Dirección de Recursos Humanos y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales a practicar cuantas acciones consideren necesarias para resolver la situación.

Así también he sido informado de que la firma de este consentimiento informado no supone ningún tipo de renuncia a ninguno de los derechos que tenga reconocidos como trabajador, así como a emprender cualquier otra vía distinta.

Firmado,

En ……., a fecha…….

ANEXO IV. La entrevista inicial

Guión de entrevista inicial (1ª fase) para la atención de las personas que comunican una situación de conflicto

Las entrevistas deben llevarse a cabo en un entorno "seguro" para el entrevistado, que garantice la confidencialidad y la discreción del encuentro. El entrevistador debe transmitir confianza y calma al entrevistado, y escucharle activamente.

El encuentro debe plantearse como una entrevista semidirigida, ofreciendo a la persona que se explique libremente sin necesidad de limitarse a responder a las preguntas formuladas. Pero en caso de que la persona esté bloqueada, o su discurso se aleje del foco de interés de la entrevista, puede ser interesante ir retomando la siguiente estructura y formular algunas de las preguntas que a continuación se detallan:

1. Introducción

Antes de empezar con las preguntas es recomendable hacer una introducción que trate lo siguiente:

- Presentarse, explicar las funciones de la persona de referencia y en qué va a consistir la entrevista.
- Agradecer su presencia y su disposición a compartir la situación.
- Recordar el compromiso de la empresa en combatir cualquier tipo de maltrato o discriminación y en lograr entornos de trabajo seguros y respetuosos para todas las personas.
- Explicar el proceso de actuación esperable acorde a las instrucciones del protocolo.
- Ofrecer orientación y acompañamiento en todo momento.
- Garantizar la confidencialidad de todo el proceso, empezando por lo que se hable durante la entrevista.

2. Anamnesis sociolaboral

Describir cronológicamente el tiempo que lleva en la empresa y las funciones y puestos de trabajo que ha ocupado, ayuda a contextualizar los hechos y sirve para "romper el hielo" con preguntas poco comprometidas para el entrevistado.

- ¿Cuánto tiempo llevas en la empresa?
- ¿Siempre has trabajado en el mismo departamento? ¿Dónde estabas antes? ¿A qué se debió el cambio?
- ¿Cómo está organizado tu departamento? ¿Qué otras personas lo componen?

3. **Descripción del conflicto**

Cuando el entrevistado esté más relajado es momento de empezar a preguntar por el motivo de la entrevista y pedir que explique en orden cronológico la evolución del conflicto.

- Cuéntame un poco sobre el problema que te ha llevado a ponerte en contacto conmigo…
- ¿Cuándo crees que empezó el conflicto? ¿Cuál fue el desencadenante?
- ¿Quién o quiénes están implicados? ¿Cómo han actuado? ¿Qué cosas han hecho? ¿En qué circunstancias se ha dado?
- ¿Cómo has respondido tú?
- ¿Qué repercusiones ha tenido o está teniendo en ti el conflicto?
- ¿Ha habido cambios en tu tarea, tus condiciones laborales, tus responsabilidades?
- ¿Has informado de esto a tus superiores? ¿Cómo han respondido?

Hay que tener claro que este primer relato de la persona puede ser desordenado, desorganizado y con lagunas, lo que no debe restar credibilidad al contenido de su discurso. Hay que ayudar a la persona entrevistada a dar coherencia a las ideas que no ha podido exponer suficientemente bien.

4. **Cierre de la entrevista**

Se puede terminar la entrevista con lo siguiente:

- Hacer un repaso de lo que se ha hablado para comprobar que se ha entendido lo que el entrevistado ha explicado.
- Agradecer de nuevo su asistencia a la entrevista y su voluntad de compartir su situación.
- Reiterar el compromiso de la empresa en combatir cualquier tipo de maltrato o discriminación.
- Explicar cuáles van a ser los pasos que van a seguir a continuación.
- Ofrecerle el asesoramiento y atención que necesite.

ANEXO V: Modelo de Protocolo de resolución de conflictos para la prevención de la violencia, el acoso y otras conductas inapropiadas

Logo organización	**Protocolo de resolución de conflictos para la prevención de la violencia, el acoso y otras conductas inapropiadas en el trabajo**	Procedimiento: XXX
		Versión:
		Reg. Acred. XXXX

Índice

1. Declaración de principios y política de empresa
2. Principios y garantías
3. Objetivos y ámbito de aplicación
4. Definiciones
5. Derechos y obligaciones
6. Medidas preventivas
7. Procedimiento de intervención
   - 7.1. Confidencialidad de la información
   - 7.2. La elección de los profesionales que intervienen en el proceso
   - 7.3. Fases del procedimiento
     - 7.3.1.Primera Fase: Recepción de quejas, acompañamiento y asesoramiento
     - 7.3.2.Segunda Fase: Intervención formal
       - 7.3.2.1. La resolución del conflicto mediante mediación
       - 7.3.2.2. La valoración de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo
       - 7.3.2.3. Particularidades en el supuesto de acoso sexual
     - 7.3.3.Tercera fase: Resolución y seguimiento de los casos
8. Seguimiento y evaluación del protocolo
9. Divulgación del protocolo
10. Anexos

1. Declaración de principios y política de empresa

Las conductas como el abuso verbal, la intimidación, las amenazas y humillaciones, la violencia física, la atención sexual no deseada o la discriminación por razón de sexo u origen, entre otras, son conductas inapropiadas en el trabajo que pueden dar lugar a situaciones de acoso psicológico, acoso sexual, u otras formas de violencia, que constituyen un riesgo grave para la salud y un atentado contra los derechos fundamentales de las personas. Derechos a la dignidad, a la intimidad y a la integridad física y moral, contemplados y reconocidos, tanto por la Constitución Española, como por el Estatuto de los Trabajadores.

"La empresa", consciente de que estas conductas inapropiadas pueden darse en el seno de su organización, manifiesta su compromiso de tolerancia cero ante cualquier situación de acoso psicológico, sexual o cualquier otra forma de conducta ofensiva, discriminatoria o abusiva que pueda darse en la organización.

Asimismo, manifiesta su compromiso firme por alcanzar espacios de trabajo seguros y saludables, fomentando unas relaciones personales basadas en el respeto, en el que los conflictos y disputas se resuelvan mediante un diálogo constructivo entre las partes.

Por ello, "La empresa" se compromete a promover, implantar y apoyar todas las acciones recogidas en este documento y alienta a la necesaria implicación de todas las personas, cada una desde su responsabilidad y función en la organización, para lograr este propósito.

Este Protocolo ha sido elaborado y acordado en el marco del Comité de Seguridad y Salud formado paritariamente por la representación de la dirección de la empresa y de los representantes legales de los trabajadores y las trabajadoras.

2. Principios y garantías

Este protocolo se sustenta sobre los siguientes principios y garantías que han guiado su elaboración y que le otorgan solidez en su aplicación:

Respeto y protección de la salud, la integridad física y moral, la intimidad y la dignidad de las personas. Este principio implica una garantía de **protección frente a represalias** o persecución de cualquier persona que intervenga, ya sea como profesional, como parte implicada o como testigo.

Este principio conlleva también la **adopción de medidas cautelares**, cuando sean necesarias, para proteger la salud e integridad de las personas implicadas en el conflicto, desde el mismo momento en que la empresa tiene constancia de la situación.

Proporcionalidad: La intervención de la empresa debe ser gradual y proporcional a la intensidad del conflicto. Así, puede comenzar con la intervención de sus mandos y responsables ante los primeros indicios de conflicto, e ir ascendiendo, en la medida que el conflicto escala, con mecanismos de consulta y asesoramiento para las personas implicadas, la apertura de un proceso de mediación, un proceso formal de investigación, el arbitraje de medidas correctoras, y finalmente, la propuesta de un expediente disciplinario, si existiera la evidencia de una conducta punible de acoso o maltrato.

Finalidad preventiva: La finalidad del protocolo es la resolución del conflicto y su prevención. El procedimiento no tiene carácter punitivo, por lo que debe darse prioridad a las medidas encaminadas a evitar los riesgos, reparar las relaciones y restituir la salud, dejando en último lugar la adopción de sanciones, la decisión de las cuales será ajena a este procedimiento.

Empoderamiento de las partes: En línea con el principio anterior, las medidas para resolver el problema priorizarán, siempre que sea posible, las vías de solución que den protagonismo a las partes implicadas: empezando por el diálogo y la negociación entre ellas, la mediación de un tercero cuando no sean capaces de resolver el problema por ellas mismas, y como última opción el arbitraje de medidas por parte de la Dirección.

Voluntariedad: Las vías de solución basadas en la negociación y la mediación estarán siempre sujetas a la participación voluntaria de las partes implicadas, las cuales podrán rechazar de inicio, y en cualquier momento del proceso, esta vía de solución.

Confidencialidad: Toda la información recopilada durante las actuaciones llevadas a cabo en el marco del proceso tiene carácter confidencial, y especialmente los datos sobre la salud que deberán tratarse de forma específica.

Diligencia y Celeridad: Las actuaciones contempladas en el procedimiento se llevarán a cabo sin demoras injustificadas, si es necesario estableciendo plazos de resolución a cada paso, para conseguir celeridad y la resolución rápida de la denuncia.

Imparcialidad: Deberá garantizarse en todo momento la imparcialidad y neutralidad de las personas que intervengan en la resolución de un caso. Las personas implicadas directamente en el conflicto, o indirectamente, por ejemplo, por afinidad o subordinación a una de las partes, no podrán participar en el proceso. Si la empresa no puede garantizar esa neutralidad con recursos propios deberá acudir a profesionales ajenos a la organización.

Información y participación: Todas las personas implicadas tendrán derecho a participar en el proceso y a recibir información sobre el procedimiento, los derechos y deberes, la fase en qué se encuentre y, según su implicación, los resultados de este. Este derecho debe aplicarse sin menoscabo del derecho a la confidencialidad que prevalecerá en todo momento.

Competencia y capacitación: Los profesionales, mandos y representantes de los trabajadores que intervengan de un modo u otro en el proceso deberán estar capacitados mediante la formación e información necesarias para ser competentes en el desarrollo de las funciones que les sean asignadas.

3. Objetivos y ámbito de aplicación

Este protocolo tiene como objetivo dar cauce a las reclamaciones de aquellas personas que se sientan inmersas en un conflicto que no pueden resolver por sí mismas y en el que puedan darse conductas inapropiadas, como abusos verbales, intimidación, amenazas y humillaciones, violencia física, atención sexual no deseada o discriminación por razón de sexo u origen. Conductas todas ellas que pueden afectar la salud de quien las sufre y constituir una situación de acoso psicológico o sexual que atente contra los derechos fundamentales de las personas.

Este protocolo establece los mecanismos para prevenir el acoso y la violencia en el trabajo, mediante la resolución precoz de los conflictos, la intervención sobre las condiciones de trabajo y la rehabilitación de la salud de las personas afectadas.

Es de aplicación a todas las personas trabajadoras de la empresa, así como a cualquier otra persona que, aunque ajena a la empresa, lleve a cabo actividades o preste servicios en el mismo entorno laboral que la empresa.

4. Definiciones

A modo de marco conceptual sobre el que se aplica este protocolo, se incluye en este apartado una breve definición de los distintos supuestos contemplados:

Conflicto: proceso en el que las partes implicadas perciben una incompatibilidad entre ellas debido, por ejemplo, a intereses o valores contrapuestos, dentro de una relación de interdependencia.

El conflicto surge de las diferencias, por triviales que estas puedan parecer. A veces, cuando las personas discrepan sobre sus valores u opiniones, o cuando compiten por objetivos aparentemente incompatibles -aunque no siempre lo sean realmente-, sienten la oposición del otro como un ataque personal. El conflicto no es necesariamente negativo, pero las diferencias mal gestionadas pueden dar lugar a fuertes respuestas emocionales y afectar la salud y el bienestar de las personas implicadas.

La escalada de estos conflictos puede dar lugar a la presencia de conductas inapropiadas, incluso ser un factor causante o estadio previo a conductas de acoso y violencia laboral.

Conductas inapropiadas: Las conductas inapropiadas abarcan el conjunto de actos y comportamientos que se consideran ofensivos, humillantes y que vulneran el derecho a un trato digno de las personas. Estas conductas pueden tener muy diversas manifestaciones de diferente entidad y gravedad, como: los abusos verbales, la intimidación, las amenazas y humillaciones, la violencia física, las atenciones sexuales no deseadas, o la discriminación por razón de sexo, origen u otras características.

Acoso psicológico: Se refiere a conductas de violencia psicológica en el entorno laboral, como amenazas, humillaciones o discriminaciones, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan desde una posición de poder (no necesariamente jerárquico). Especialmente cuando estas conductas reiteradas pueden suponer un maltrato o abuso de poder que atenta contra los derechos del trabajador y afecta su salud.

No se considera acoso:

- Si las conductas han sucedido solamente una vez de forma puntual o han sido dirigidas indiscriminadamente hacia un grupo de trabajadores y no hacia nadie en particular.
- Los conflictos con jefes o compañeros de trabajo en los que no se han adoptado ninguna conducta que suponga abuso de poder o maltrato.
- Las críticas fundadas o razonadas sobre el trabajo, la presión de la empresa para que se trabaje a mayor ritmo o las sanciones motivadas.

Acoso sexual: Cualquier conducta de naturaleza sexual no deseada y que atente contra la dignidad de la persona, aunque la misma haya sucedido solamente en una ocasión. En particular, cuando dicha conducta consista en solicitar favores de naturaleza sexual a cambio de algo. También cuando se utilicen gestos, palabras o actos humillantes de naturaleza sexual dirigidos, o en presencia, de la persona.

Acoso por razón de sexo: Cualquier conducta relacionada con el sexo o género de una/s persona/s que pueda suponer, por ejemplo, una discriminación a la hora de acceder a un empleo, promocionar o recibir formación, y que tenga como propósito el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

5. Derechos y obligaciones

En este apartado se recogen las funciones, derechos y obligaciones de los distintos sujetos que participan de un modo u otro en el protocolo:

Personas trabajadoras

Todas las personas trabajadoras tienen derecho a:

- Recibir un trato justo y digno en su trabajo, libre de cualquier manifestación de violencia, de humillaciones y ofensas.
- Recibir información y formación sobre la correcta gestión de los conflictos, la prevención del acoso y los canales para comunicar quejas y reclamaciones.
- Solicitar consejo o ayuda y comunicar una queja ante cualquier situación de conflicto que esté sufriendo personalmente o de la que sea testigo.

Por otro lado, todas las personas tienen la obligación de:

- Tratar a los demás respetando en todo momento y sin excepción, su intimidad y dignidad, sin discriminar a nadie por ninguna razón, y procurando la integridad física y psíquica de los y las demás.
- Resolver los conflictos con los demás con integridad y diálogo, y poner en conocimiento de sus superiores las situaciones que no hayan podido resolver satisfactoriamente por sí mismas.
- Obedecer las instrucciones y cooperar en cuantas iniciativas proponga la dirección para resolver los conflictos o situaciones de acoso que puedan ocurrir.

Dirección de la empresa

La Dirección de la empresa tiene la obligación de:

- Garantizar el derecho de las personas trabajadoras al respeto a su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, a no ser discriminadas por ninguna razón, a la integridad física o psíquica y a una adecuada política de seguridad e higiene en el trabajo.
- Promover un contexto y entorno laboral que evite el acoso o cualquier otra conducta inapropiada.
- Arbitrar procedimientos específicos para la gestión de conflictos interpersonales y la prevención del acoso y la violencia laboral.
- Asegurarse de que todas las partes implicadas conocen sus funciones, derechos y obligaciones en relación con la gestión de conflictos y la prevención del acoso y la violencia laboral.
- Estar informada e interesarse por la evolución de las quejas que hayan motivado la activación del protocolo.
- Apoyar cuantas medidas se establezcan para la gestión de conflictos y la prevención del acoso.

Mandos intermedios

Los supervisores, jefes de equipo y en general cualquier superior en la cadena de mando, representan en cierta medida a la Dirección en su área de gestión. Por ello son los responsables de la organización del trabajo en su equipo, sección o departamento y deben velar porque se respete el derecho a un trato digno de los trabajadores que de ellos dependan. Por ello deberán:

- Estar atentos y tratar de informarse de la ocurrencia de cualquier presunta conducta ofensiva o de maltrato que puedan darse en sus respectivos equipos, secciones o departamentos.
- Recibir siempre al trabajador o trabajadora que se considere ofendido y escuchar y atender sus explicaciones.
- Escuchar, así también, a la otra parte en conflicto y a los que pudieran dar información sobre lo ocurrido.
- Adoptar las medidas necesarias para la resolución precoz del conflicto. Si la solución del problema está a su alcance, los mandos deben tratar de resolverla por ellos mismos en primer término, intermediando entre las partes cuando sea necesario.
- Poner en conocimiento de la empresa, mediante los canales establecidos, las situaciones que no hayan podido resolver por sí mismos. Para que la empresa pueda actuar y garantizar así la seguridad y salud de sus trabajadores.
- Hacer un seguimiento de la resolución de los conflictos en su ámbito de responsabilidad.
- Acatar las instrucciones y cooperar en cuantas iniciativas proponga la Dirección para resolver los conflictos o situaciones de acoso que puedan ocurrir.

Recursos humanos, servicios de prevención y especialistas externos

La Dirección de Recursos Humanos, junto con el Servicio de Prevención, son los dos órganos en la empresa de quien se espera que posean el conocimiento técnico necesario en esta materia. Por ello tienen la obligación de:

- Asesorar a la empresa sobre sus obligaciones en esta materia y velar por que adopte cuantas medidas sean necesarias para prevenir la ocurrencia de conductas inapropiadas en la empresa que puedan afectar a las personas que trabajen en ella, incluso cuando pertenezcan a otras empresas.
- Participar y, si cabe, liderar la elaboración de protocolos y procedimientos específicos para garantizar la correcta gestión de los conflictos y la prevención del acoso.
- Recibir y asistir a los trabajadores que precisen asistencia e información sobre los procedimientos y medios que estén a su alcance para defender sus derechos.
- De acuerdo con los procedimientos establecidos, tratar de resolver los casos comunicados con las medidas oportunas, y en todo caso, investigando los hechos y circunstancias, hablando con los mandos o responsables implicados, registrando lo sucedido e informando, con el debido sigilo y confidencialidad, tanto a la Dirección como a los trabajadores implicados y a sus representantes legales.

6. Medidas preventivas

La empresa y la representación de las personas trabajadoras, en el marco del Comité de Seguridad y Salud, han acordado la planificación, ejecución y evaluación de las siguientes medidas para apoyar la prevención del acoso y la violencia en el trabajo:

- Llevar a cabo acciones de sensibilización, de información y de formación (cursos, talleres, sesiones informativas, folletos informativos, carteles...) para dar a conocer la política de tolerancia cero ante cualquier conducta inapropiada que pueda dar lugar a acoso u otros tipos de violencia interna en la empresa.
- La prevención de los riesgos psicosociales mediante la evaluación periódica de estos riesgos. Para prevenir la aparición de aquellos aspectos de la organización del trabajo que pueden promover las situaciones de acoso y violencia laboral.
- La realización de un Plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres para evitar la discriminación por razón de sexo y prevenir la aparición de casos de acoso sexual.

7. Procedimiento de intervención

El procedimiento de intervención para la resolución de conflictos y la prevención de conductas inapropiadas se aplicará siguiendo los principios y garantías establecidos en este protocolo. Según estos principios, la aplicación del proceso debe hacerse de manera que permita una intervención gradual y proporcional a la intensidad del conflicto. Priorizando, cuando sea posible, el empoderamiento de las partes en conflicto y de los mandos para una solución autónoma, y abriendo un proceso formal de investigación y resolución de conflictos, cuando sea necesario.

Las personas que se sientan víctimas de una conducta inapropiada o maltrato son libres de optar por usar vías de resolución externas (Inspección de Trabajo, jurisdicción laboral y penal), además de esta vía de resolución interna que pone a disposición la empresa. Utilizar una vía en ningún caso limita el derecho o excluye la posibilidad de utilizar también la otra.

Para garantizar el **principio de celeridad** y partiendo de la premisa de que conviene resolver el conflicto cuanto antes, el periodo de tiempo para desarrollar el procedimiento será el mínimo e indispensable para dar respuesta y organizar cada una de las acciones del proceso, evitando dilaciones injustificadas.

Confidencialidad de la información

El procedimiento garantiza la confidencialidad y el deber de sigilo para todas las personas implicadas.

El instructor en cada fase del procedimiento será el responsable de la gestión del caso y de la custodia de la documentación, garantizando la confidencialidad del conjunto de documentos e información que se generen de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LO 3/2018).

Las personas que intervengan en el procedimiento tienen la obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva, y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tengan conocimiento.

Profesionales que pueden intervenir en el proceso

Se ha establecido, en el marco del Comité de Seguridad y Salud, que las personas designadas como profesionales de referencia para intervenir en los procesos abiertos sean las siguientes:

Nombre y apellidos	Cargo	Funciones que pueden desrrollar

Todas ellas están formadas y capacitadas para desarrollar las funciones que les pueden ser encomendadas: atender a las personas afectadas, llevar a cabo procesos de mediación o investigación, o participar en comités de valoración en los supuestos de acoso.

Las personas designadas para participar en un caso no podrán mantener ningún vínculo directo con las partes en conflicto que pueda poner en duda su imparcialidad e independencia, debiéndose inhibir en caso contrario. Las personas implicadas directamente en el conflicto tienen derecho a reclamar la exclusión de alguna de las personas designadas cuando consideren que no se garantiza esa neutralidad e imparcialidad.

Fases del procedimiento

1ª Fase: Recepción de quejas, acompañamiento y asesoramiento

En su fase inicial el protocolo se ha concebido como un procedimiento de entrada única para cualquier tipo de queja sobre conflictos y conductas inapropiadas que puedan darse en la empresa. Sin embargo, posteriormente va a seguirse un proceso diferenciado según el supuesto del que se trate.

La comunicación de cualquier queja debida a un conflicto o una conducta inapropiada puede dirigirse, por vía oral o escrita, a **(Nombre y apellidos, cargo, teléfono directo y e-mail),** persona/s de referencia en [la empresa] para atender este tipo de reclamaciones. La recepción de esta queja dará inicio a la 1ª fase del procedimiento.

Cualquier persona que esté sufriendo, sea testigo o tenga conocimiento de la existencia de un conflicto o de conductas inapropiadas, puede comunicarlo. Se aceptan las denuncias anónimas, siempre que el caso sea grave o muy grave, y pueda comprobarse inicialmente su verosimilitud.

La persona de referencia abrirá un expediente que deberá custodiar y atenderá las reclamaciones poniéndose en contacto con las personas implicadas para realizar las indagaciones oportunas.

La entrevista inicial con la persona o personas afectadas tendrá los siguientes objetivos:

- Atender a la persona que presenta la queja, mostrando el interés de la empresa por resolver la situación.
- Informar sobre qué consiste el protocolo, cual es el proceso esperable y las implicaciones de cada una de las opciones. Hacer firmar el consentimiento informado (anexo III).
- Recabar la información necesaria con el mayor detalle posible. (ver plantilla de entrevista en anexo IV).
- Facilitar, si procede, asesoramiento técnico, soporte psicológico y médico adecuado a las personas afectadas.
- Valorar la necesidad de establecer **medidas cautelares** para evitar que la persona siga expuesta a la situación planteada, cuando se considere necesario por su gravedad.

Tras la entrevista, y si se dispone del consentimiento informado del entrevistado, la persona de referencia valorará la posibilidad de resolver la situación en primera instancia de un modo ágil y rápido. Para ello, puede contactar con los superiores de las personas en conflicto, con la otra parte y con los testigos. Puede asesorar a los implicados, proponer cambios organizativos o intermediar entre las partes. En todo caso, siempre deberá preservar la confidencialidad de la información aportada, y procurar que su intervención no agrave aún más el problema.

La 1ª fase finalizará adoptándose una decisión sobre el supuesto que ha sido denunciado y sobre el proceso que deberá seguirse para su resolución, pudiéndose dar alguna de las siguientes opciones:

a) **Qué la situación comunicada no tenga suficiente entidad o que ya haya podido resolverse** con las intervenciones realizadas en la 1ª fase. En este caso se procederá al cierre del expediente.

b) **Que lo expuesto no guarde relación con el ámbito de actuación del protocolo**. Es decir que, aunque la situación guarde relación con la exposición a factores de riesgo psicosocial o con la discriminación por razón de género, no exista un conflicto concreto entre dos o más personas.

c) **Que se trate de un conflicto interpersonal sin que reúna los requisitos esenciales del acoso** psicológico o sexual, ni exista evidencia alguna de conductas punibles. En este caso, se procederá a la apertura de la 2ª fase sin que se constituya ninguna Comisión.

d) **Que la conducta denunciada reúna los requisitos esenciales de una situación de acoso** psicológico, sexual o por razón de sexo, sobre la que existe una razonable sospecha de veracidad. En este caso, se procederá a la apertura de la 2ª fase y se constituirá una Comisión para valorar la existencia de acoso.

e) **Que la situación denunciada pueda considerarse fehacientemente constitutiva de un acto punible**. Se derivará el caso a quién corresponda para que valore la apertura de un expediente sancionador, y se procederá al cierre del expediente.

Al finalizar la primera fase se recogerá en un informe todas las actuaciones llevadas a cabo y la propuesta de intervención para la 2ª fase, si la hay, junto con los profesionales más adecuados para gestionar el caso según sus características. Si se propone una Comisión también habrá que especificar qué personas la formarán.

Esta información se presentará a las personas implicadas para que puedan opinar y dejar constancia sobre su conformidad con la resolución adoptada y con los profesionales propuestos para la segunda fase.

Los resultados de esta fase pueden ser tres:

a) Que habiéndose adoptado cualquiera de las opciones anteriores, **la persona afectada esté de acuerdo**. En ese caso el protocolo seguirá con la resolución adoptada.

b) Que se considere que la situación ha podido resolverse en primera instancia o que se proponga su derivación a otro departamento y **que la persona exprese su disconformidad**. En ese caso el procedimiento seguirá con la resolución adoptada, dejando constancia de que el reclamante no está conforme con la decisión.

c) Que se decida activar la 2ª fase al considerar que hay evidencias de conflicto o de conductas inapropiadas, y **que la persona afectada decida que no quiere proseguir con el protocolo**. En ese caso:

- Se hará constar su disconformidad en el expediente.
- Se devolverá al trabajador toda la documentación que haya aportado.
- Se cerrará el informe.
- Y se derivará al Servicio de Prevención o a la Comisión de igualdad para que se adopten las medidas que se consideren necesarias, incluidas las de formación y sensibilización, para afrontar los indicios percibidos, respetando el derecho a la confidencialidad de las personas implicadas.

2ª Fase: Intervención formal

La segunda fase se iniciará a propuesta del profesional que ha gestionado la primera fase. Cuando este no haya podido resolver en primera instancia el caso y considere que se trata de un conflicto relacional, o sospeche que pueda tratarse de un supuesto de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo.

Se designará un profesional distinto del anterior para garantizar la confidencialidad de todo lo que hayan podido decir previamente las partes cuando no se estaba barajando su culpabilidad.

Esta segunda fase tiene como principal objetivo analizar en profundidad el caso, mediante entrevistas u otros medios adecuados. Además, cuando se considere oportuno, o cuando así se haya propuesto en el informe de la primera fase, pueden llevarse a cabo algunas de las siguientes acciones:

- Adoptar nuevas medidas cautelares.
- Aplicar técnicas de resolución de conflictos, como la mediación, para resolver la disputa.
- Proponer medidas organizativas para modificar las condiciones de trabajo que alimentan el conflicto.
- Constituir una Comisión de valoración del acoso cuando se sospeche de su existencia.

Se entrevistará de nuevo a las personas implicadas, aunque ya hayan sido entrevistadas anteriormente, así como a todas aquellas personas que se considere necesario entrevistar. El objetivo principal de la entrevista es siempre conocer, con el máximo grado de detalle, lo que está ocurriendo, pero las particularidades de la entrevista variarán según si se trata de mediar en un conflicto o investigar un supuesto de acoso.

La propuesta de mediación para la resolución del conflicto

Cuando en la primera fase se concluya que se trata de un **conflicto interpersonal** sin indicios de acoso psicológico o sexual, ni evidencia de conductas punibles, el interés del profesional se centrará en conocer la percepción de cada una de las partes, tratando de identificar sus posicionamientos, intereses y necesidades subyacentes con relación al conflicto, y cómo lo están afrontando.

Propondrá a las partes la posibilidad de resolver sus diferencias mediante la mediación. Dado que la participación en un proceso de mediación es voluntaria, las partes tienen derecho a rechazar esta opción. En este caso, la Dirección, con el asesoramiento del profesional que lidere esta fase, arbitrará las medidas que considere oportunas para resolver el caso. Estas medidas serán consideradas de obligado cumplimiento.

El proceso de mediación concluirá con el acuerdo alcanzado entre las partes. El grado en el que se publiciten dichos acuerdos dependerá de la voluntad de estas de hacerlo público, pudiendo decidir que no trasciendan los acuerdos alcanzados si así lo deciden.

El mediador elaborará un informe que remitirá a las partes en conflicto, así como a la Dirección de la empresa. Las medidas acordadas que guarden relación con la organización del trabajo estarán supeditadas a la aprobación de la Dirección.

La valoración de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo

Cuando la primera fase concluya que existen evidencias de un posible caso de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, se abrirá una fase de instrucción que llevará a cabo un profesional capacitado para ello, el cual investigará el caso y reportará sus conclusiones a una comisión de valoración de acoso que deberá resolver si existe o no acoso y las medidas que deban adoptarse.

Las funciones del instructor serán:

- Analizar el caso a partir del informe previo y de la documentación que se adjunte.
- Entrevistarse con la persona que presenta la reclamación y con la persona presuntamente acosadora.
- Informarles del funcionamiento del procedimiento, de la constitución de una comisión de valoración y de las posibles soluciones.
- Valorar si se precisan nuevas medidas cautelares.
- Si en el informe previo no están suficientemente relatados los hechos, se pedirá que se haga un relato adicional de los mismos.
- Entrevistar a los posibles testigos.
- Contrastar las distintas versiones de los hechos aportadas por los entrevistados, junto con otras pruebas y documentos, para tratar de objetivar al máximo la situación.
- Emitir un informe de instrucción basado en lo posible en hechos fehacientes que demuestren o rechacen el supuesto de acoso.
- Presentar el informe a la Comisión de valoración de acoso.

La Comisión de valoración de acoso

La Comisión dictaminará la existencia o no de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, en base al informe de instrucción.

Esta comisión reunirá las siguientes características:

- La composición de sus miembros dependerá del supuesto de acoso específico que vaya a valorarse.
- El grupo será plural y multidisciplinar.
- Cabe la posibilidad de que intervengan asesores externos, si es necesario, para garantizar la neutralidad y la capacitación de sus miembros.
- Estará compuesta, como mínimo por estos tres componentes:
    - Alguna persona designada por la Dirección, a poder ser que forme parte de la cadena de mando del departamento afectado siempre que no se vea comprometida su imparcialidad.
    - Alguna persona en representación de los trabajadores (a poder ser un delegado de prevención o un delegado sindical) siempre que no se vea comprometida su objetividad en el conflicto.
    - Según el caso, algún técnico del departamento de Gestión de Personas, o del Servicio de Prevención Propio o Ajeno, o vinculado al Plan de Igualdad.

Resolución de la Comisión

La comisión se pronunciará sobre la existencia de acoso y arbitrará, si procede, las medidas que estime oportunas. Las conclusiones de la comisión se emitirán en un informe que incluirá, como mínimo, la información siguiente:

- Identificación de la/las persona/as supuestamente acosada/as y acosadora/as (con alguna clave que garantice su anonimato).
- Relación de todas las personas que hayan participado en el proceso, tanto los instructores de la primera y segunda fase, como los miembros de la comisión.
- Antecedentes del caso: desarrollo del conflicto, resumiendo los hechos principales y las circunstancias, incluyendo la denuncia y las actuaciones de la primera y la segunda fase.
    - Cuando se hayan realizado entrevistas a testigos, y con el fin de garantizar la confidencialidad, el resumen de esta actuación no ha de indicar quién hace la manifestación, sino solo si se constata o no la realidad de los hechos investigados.
- Conclusiones. En este apartado deberá constar principalmente el pronunciamiento de la comisión sobre la existencia o no de acoso.
- Medidas correctoras que la comisión dictamine.

El informe de la Comisión de valoración del acoso se remitirá a las partes en conflicto, así como a la Dirección.

Particularidades en el supuesto de acoso sexual

En los casos de acoso sexual y por razón de sexo, participarán expertos en igualdad, tanto en la instrucción del caso, como en la comisión de valoración.

En los supuestos de acoso sexual la persona que presenta la denuncia solo tiene que aportar indicios que fundamenten las situaciones de acoso, y corresponde a la persona presuntamente acosadora probar su ausencia, recogiendo así el principio de la inversión de la carga de la prueba.

En estos casos no cabe la propuesta de mediación o intermediación hasta que no se determine la veracidad y gravedad de los hechos.

3ª Fase de resolución y seguimiento

Tras la ejecución del procedimiento, aunque haya sido solamente la 1ª fase, se hará un seguimiento de su evolución valorándose la realización de las siguientes acciones:

- Informar a los representantes de los trabajadores a través de la Comisión de Seguridad y Salud, garantizando la confidencialidad de la información más sensible.
- Implementar las medidas propuestas.
- Valorar la finalización de las medidas cautelares.
- Restituir la salud de las personas afectadas.
- Plantear una evaluación de riesgos psicosociales posterior a la aplicación de las medidas para analizar su evolución.
- Revisar el Plan de igualdad, si guarda relación con el caso.
- Realizar comprobaciones periódicas durante los primeros meses para validar la eficacia de las medidas adoptadas.

Si la valoración es negativa deberá plantearse la adaptación de las medidas o la proposición de otras nuevas, incluso valorar reabrir el caso de nuevo si fuera necesario.

8. Seguimiento y evaluación del protocolo

Anualmente se llevará a cabo una valoración del uso y adecuación del protocolo en el marco del Comité de Seguridad y Salud, para informar a la Dirección de la empresa y la representación legal de las personas trabajadoras sobre los siguientes indicadores:

- Número de personas trabajadoras que han hecho una comunicación en el marco del protocolo.
- Evolución, en síntesis, de los casos: tipología de los supuestos valorados en la primera fase, activación de la 2ª fase, medidas desarrolladas y conclusiones sobre el seguimiento llevado a cabo.
- Medidas preventivas que se han llevado a cabo en la empresa durante el último año (sensibilización, evaluaciones psicosociales, Plan de Igualdad, etc.).

9. Divulgación del protocolo

[La empresa] divulgará su política en esta materia, asegurándose de que todos los trabajadores que estén dentro del alcance del protocolo conozcan:

- El compromiso de la Dirección con la protección de los trabajadores ante cualquier conducta inapropiada que puedan sufrir.
- El código ético de conducta en el que se especifique que conductas son tolerables por la empresa y cuáles no.
- Cuál es y donde puede encontrarse el Protocolo de actuación.

Coincidiendo con la puesta en marcha del protocolo se entregará una copia al conjunto de las personas a las que les sea de aplicación a través de sesiones presenciales organizadas por colectivos según la responsabilidad en la empresa. Periódicamente se llevará a cabo una actividad informando de las acciones realizadas y recordando el Protocolo. Asimismo, se garantizará que el Protocolo esté accesible para su consulta, y. que todas las personas que se incorporen posteriormente a [la empresa] reciban esta información en el momento de su incorporación.

MC MUTUAL

CON LA SALUD LABORAL, CON LAS PERSONAS

CONTIGO

24 horas de atención

900 300 144

www.mc-mutual.com

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Plan de actividades preventivas de la Seguridad Social 2020