



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA DETECCIÓN, INVESTIGACION Y SOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES Y SITUACIONES DE ACOSO LABORAL, SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO U OTRA DISCRIMINACIÓN

Contenido:

1. Preámbulo2
 1.1 Justificación y Antecedentes2
 1.2 Principio de actuación3
 1.3 Vigencia4
 2. Definiciones4
 3. Protocolo de actuación8
 3.1. Desarrollo y aplicación del protocolo9
 4. Cumplimiento de objetivos del protocolo14
 5. Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías del protocolo15
 6. Conclusiones16
 ANEXOS17

	REALIZADO:	REVISADO:	APROBADO:
FECHA	02/11/2021	03/11/2022	04/11/2022
NOMBRE	Marisa Escabias Parejo	Comisión Negociadora de Igualdad	Comisión Negociadora de Igualdad
CARGO	Técnica de Calidad y de RRHH	M ^a del Mar Malagón Poyato (Presidenta de la Comisión Negociadora de Igualdad)	M ^a del Mar Malagón Poyato (Presidenta de la Comisión Negociadora de Igualdad)
FIRMA			
Registro histórico de versiones			
		FECHA DE REALIZACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
1) Código de Conducta V1		15/02/2018	26/02/2018
2) Código de Conducta V1.1		27/10/2020	29/10/2020
3) Código de Conducta V2		02/11/2022	04/11/2022

1. Preámbulo

El presente protocolo tiene por objeto establecer un método basado en la coparticipación entre la organización, y la representación legal de los trabajadores/as o trabajadores/as designados/as en su defecto (cuando se mencionen de forma conjunta se utilizará: las partes), que se aplique a la prevención y a la solución rápida de las reclamaciones relativas a todas las modalidades de acoso y violencia psicológica en el lugar de trabajo, con las debidas garantías, procedimientos imparciales y tomando en consideración las normas internacionales, nacionales, autonómicas y normativa propia relativas a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y derechos en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Las partes reconocen que el presente protocolo es un acuerdo de normas que tienen el objeto de mejorar las condiciones laborales mediante medidas de prevención y solución de situaciones de violencia en el lugar de trabajo, de acoso moral, sexual y discriminatorio.

1.1 Justificación y Antecedentes

A) Normativa estatal:

- La Constitución Española reconoce como derechos fundamentales de los españoles la dignidad de la persona (artículo 10), así como la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (artículo 15), y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18); y encomienda al tiempo a los poderes públicos, en el artículo 40.2, el velar por la seguridad e higiene en el trabajo.
- La Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en la reforma operada mediante Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio incluye el acoso laboral en el Título VII del Libro II que trata “De las torturas y otros delitos contra la integridad moral”.
- El Real Decreto Legislativo 5/2015 de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público en sus artículos 14, 15, 52, 53 y 54, del título III, se enuncian los derechos y deberes relacionados con el código de conducta. Así mismo se indica en su artículo 82 las medidas de protección frente a la violencia de género, y en el 95 las faltas disciplinarias por motivo de discriminación.
- El Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. En sus artículos 4.e), y 17, que protege del mobbing a las personas trabajadoras. Por su parte, se aplican también los artículos 54 y 55, que regulan el despido disciplinario, y entre cuyas causas se encuentra el acoso al trabajador/a
- La Ley Orgánica 3/2007 del 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

- La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, establece que todas las organizaciones laborales, incluidas las Administraciones Públicas, deben promocionar la mejora de las condiciones de trabajo de su personal, elevando su seguridad y salud laboral, no sólo velando por la prevención y protección frente a riesgos que puedan ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en su salud psíquica.

B) Normativa autonómica:

- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género de Andalucía.
- Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género

C) Normativa europea:

- Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339), que entre otras cosas, recomienda a los poderes públicos de cada país la necesidad de poner en práctica políticas de prevención eficaces y definir procedimientos adecuados para solucionar los problemas que ocasiona

Como complemento de este conjunto de iniciativas normativas, dirigidas todas ellas a promover un mayor y mejor cumplimiento de los derechos de los trabajadores/as, y atendiendo a peticiones formuladas al respecto tanto por quienes representan a las partes, la empresa consideró oportuno el promover la elaboración de un protocolo en el que se establecieran las acciones y procedimientos a seguir tanto para prevenir o evitar en lo posible las conductas de acoso en los centros de trabajo de la misma, como para actuar y sancionar éstas en los casos en los que se produzcan.

D) Normativa propia:

- Plan de Prevención de Riesgos Laborales de FIBICO

1.2 Principio de actuación

Con el fin de asegurar que todo el personal empleado disfrute de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada, las partes declaran formalmente, por escrito, que rechazan todo tipo de violencia laboral, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quién sea la posible víctima o el presunto acosador o acosadora ni cual sea su rango jerárquico. Y manifiesta su compromiso respecto al establecimiento de una cultura organizativa de normas y valores contra dicha violencia, manifestando como principio básico el derecho de los trabajadores a recibir un trato respetuoso y digno.

Dicho rechazo ha de articularse expresamente en todos las Unidades/Grupos de Investigación de FIBICO, indicando claramente los comportamientos que no serán tolerados y recordando que los mismos, de producirse, podrán ser calificados de falta muy grave. Estas indicaciones y/o recordatorios deben ser comunicados a todos los miembros de la organización, dejando claramente establecido que esta política se aplicará a todos los colectivos y a todo el personal de la empresa, y/o vinculados a la misma siempre que desarrollen su actividad dentro del ámbito organizativo, cualquiera que sea su condición

jerárquica en la organización y la naturaleza de su contrato.

Todas las personas trabajadoras de FIBICO tendrán conocimiento de este protocolo, asegurándose de este modo la información necesaria para conocer la sistemática de actuación en caso de acoso psicológico en el trabajo (APT).

Si el APT se produjese entre personas trabajadoras de esta empresa y de una empresa colaboradora que actúen en el mismo lugar o centro de trabajo, se aplicará el protocolo recogido en este documento o se acordará aplicar el protocolo de la empresa colaboradora si lo hubiere, si bien, la adopción de medidas se hará de forma coordinada entre las empresas afectadas, de conformidad con el Art. 24.1 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Finalmente, para hacer efectivo dicho rechazo y el compromiso de actuación que debe llevar aparejado, será también importante que cada Unidad/Grupo de Investigación de FIBICO se dote de los procedimientos y recursos que permitan prevenir, detectar y erradicar las conductas que supongan un acoso psicológico en el trabajo y, en el caso de que ocurran tales supuestos, adoptar las medidas correctoras y de protección a las víctimas.

A tal fin, se establece el siguiente protocolo de actuación frente a la violencia laboral, a implantar en cada Unidad/Grupo de Investigación de FIBICO de acuerdo a sus propias características. Protocolo que se plantea, en todo caso, desde una perspectiva esencialmente preventiva y de actuación en la fase más precoz de los problemas. Por ello, las declaraciones institucionales de no tolerancia, la difusión de la información, la formación adecuada de los mandos intermedios y la disposición de un protocolo que insiste en la evitación de las conductas de violencia y en la actuación más temprana posible sobre las mismas, deben ser elementos centrales para que las conductas de violencia se eliminen o, en el peor de los casos, produzcan el menor efecto posible sobre quienes las sufren, además de sancionar a los que las practiquen.

1.3 Vigencia

La entrada en vigor se producirá desde la fecha de su firma y tendrá carácter indefinido hasta que se alcance otra normativa que lo sustituya.

2. Definiciones

VIOLENCIA LABORAL

El recurso a la violencia por parte de un individuo, grupo u organización constituye, lamentablemente, una práctica que forma parte de nuestra realidad cotidiana. En el ámbito laboral las situaciones de violencia, aunque sean de baja intensidad, acaban generando entornos nocivos y tóxicos, lo que repercute no sólo sobre las personas directamente implicadas, sino también sobre la empresa en su conjunto y, en cierta medida, sobre la sociedad.

Así, los efectos negativos de la violencia en el trabajo tienen una incidencia directa sobre la salud y la seguridad de quienes están expuestos a estas situaciones, a través del deterioro de las condiciones de trabajo y organizativas; pero también las empresas se ven perjudicadas. Además del coste que debe soportar el sistema público de Seguridad Social al hacerse cargo de las prestaciones económicas y de asistencia sanitaria que se derivan

de los daños en la salud de las trabajadoras y trabajadores afectados.

En términos definitorios, hay que señalar que la Organización Mundial de la Salud define la **violencia** como “el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”. Por su parte la Organización Internacional del Trabajo entiende la **violencia** como “cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes”.

La **violencia en el trabajo** recoge todas las conductas de violencia física o psicológica que se produzcan en el entorno laboral entre personal de una misma empresa, entre personal de diferentes empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo, entre personal y mandos; y también la que pueda establecerse entre usuarios/as de los servicios de la empresa y el personal que presta el servicio. En este sentido, entre las conductas a considerar en un protocolo preventivo integral, en sus orígenes o desarrollo, se encuentran las siguientes:

1. **CONDUCTAS DE VIOLENCIA FÍSICA:** Son las que suponen una agresión física, este tipo de conducta no es objeto de este protocolo, debiendo figurar recogido en un protocolo frente a Agresiones.
2. **CONDUCTAS DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA:** Son comportamientos que suponen una agresión psíquica. Debe distinguirse entre:

2A) Acoso discriminatorio: El Art. 28 de la Ley 62/2003 de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden social, define el acoso como “toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo”.

2B) Acoso laboral: Cuando se utiliza la expresión acoso laboral, se suele hacer referencia a lo que en términos algo más concretos se conoce como «acoso moral o psicológico en el trabajo» –en su terminología inglesa, «mobbing». Este fenómeno puede ser enmarcado, a su vez, en un marco conceptual más amplio como es el de la «violencia psicológica en el trabajo», en el que podemos incluir también toda una serie de conductas, indeseables e inaceptables en el ámbito laboral.

A los efectos de este protocolo, se considera como «acoso psicológico o moral» la exposición a conductas de violencia psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquélla/s desde una posición de poder –no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos–, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud».

En este contexto, para que una conducta pueda ser calificada de acoso psicológico o moral (mobbing), se requerirá que se cumplan todas las condiciones que se han subrayado en la

definición.

No tendrán, por tanto, la consideración de acoso psicológico/mobbing:

Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero no puede considerarse «mobbing» si no reúne las condiciones de la definición.

Las acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo.

Puede tratarse de auténticas situaciones de «maltrato psicológico en el trabajo», similares a las incluidas en el «mobbing», pero sin el componente de repetición y duración que se requiere en aquél, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz. Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas de acuerdo a la normativa propia de cada organización; pero no como «mobbing», por no reunir las características esenciales de éste. Hay que tener en cuenta que si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.

Asimismo, no se considerarán conductas de acoso aquellas que, aun pudiendo incluirse aparentemente en la definición, se concluya que por sus características no constituyen comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones «fundadas» por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes) o bien, cuando las pruebas presentadas no sean consistentes, sin ser falsas.

En el anexo I se incluye una relación de conductas «típicas» de acoso, a los efectos de una mayor clarificación de este fenómeno.

Tipos de acoso psicológico en el trabajo (APT).

En función de la persona que lleve a cabo la conducta acosadora, podemos distinguir tres tipos de acoso:

APT DESCENDENTE: Es aquel en el que el agente del acoso es una persona que ocupa un cargo superior a la víctima, como, por ejemplo, su jefe/a.

APT HORIZONTAL: Se produce entre las y los compañeros del mismo nivel jerárquico. El ataque puede deberse, entre otras causas, a envidias, celos, alta competitividad o por problemas puramente personales. La persona acosadora buscará entorpecer el trabajo de su compañero/a con el fin de deteriorar la imagen profesional de este/a e incluso atribuirse a sí mismo/a méritos ajenos.

APT ASCENDENTE: El agente del acoso moral es una persona que ocupa un puesto de inferior nivel jerárquico al de la víctima.

Este tipo de acoso puede ocurrir en situaciones en las que un/a trabajador/a asciende y pasa a tener como subordinados/as a quienes anteriormente eran sus compañeros/as. También puede ocurrir cuando se incorpora a la organización una persona con un rango

superior, desconocedor de la organización o cuyas políticas de gestión no son bien aceptadas entre sus subordinados/as.

No tendrán la consideración de APT:

- Aquellas conductas que impliquen un conflicto en el marco de las relaciones humanas y que, evidentemente, afecten al ámbito laboral, se den en su entorno e influyan en la organización y en las relaciones laborales. Hay que evitar que estos conflictos deriven en cualquier forma de violencia en el trabajo y se conviertan en habituales o desemboken en conductas de acoso moral.
- Aquellas situaciones donde no existan acciones de violencia en el trabajo realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo (por ejemplo un hecho de violencia psicológica aislado y de carácter puntual).
- El estilo de mando autoritario por parte de los rangos superiores, la incorrecta organización del trabajo, la falta de comunicación, etc.

No obstante, las situaciones descritas en los apartados anteriores se tratarán en el marco de la prevención de los riesgos psicosociales, así mismo, en el anexo I, se dará una mayor clarificación.

2C) Acoso Sexual: Viene definido en el Art. 7.1º de la L.O. 3/2007 de 23 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres como “cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”. El segundo párrafo del mencionado precepto declara “constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio degradante u ofensivo”.

Asimismo, el acoso debe ser ponderado objetivamente como capaz de crear un ambiente o clima de trabajo odioso, ingrato o incómodo.

Pueden ser sujetos de la conducta descrita cualquier persona relacionada con la víctima por causa del trabajo y/o la realizada prevaliéndose de una situación de superioridad.

En cuanto al sujeto activo, se considera acoso cuando provenga de jefe, encargados/as, compañeros/as e incluso clientes, proveedores o terceras personas relacionados con la víctima por causa del trabajo.

En cuanto al sujeto pasivo, éste siempre quedará referido a cualquier trabajador/a, independientemente del nivel del mismo y de la naturaleza de la relación laboral.

Tipos de acoso sexual.

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

Acoso *quid pro quo*

En este tipo de acoso lo que se produce es propiamente un chantaje sexual (esto a cambio de eso). A través de él, se fuerza a la persona empleada a elegir entre someterse

a los requerimientos sexuales o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones del trabajo. Se trata de un abuso de autoridad por lo que sólo puede ser realizado por quien tenga poder para proporcionar o retirar un beneficio laboral. Este tipo de acoso consiste en situaciones donde la negativa de una persona a una conducta de naturaleza sexual se utiliza explícita o implícitamente como una base para una decisión que afecta el acceso de la persona a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, al salario o a cualquier otra decisión sobre el empleo (Resolución sobre la protección de la dignidad de las mujeres y de los hombres; Consejo de Ministros de Comunidades Europeas, Mayo 1990 y Recomendación de la Comisión Europea sobre el mismo asunto, Noviembre 1991).

Este concepto del acoso encierra un importante problema, que es la exclusión de las conductas de acoso entre colegas, cuyas consecuencias, sin embargo, son iguales que las de acoso por un rango superior.

Acoso que crea un ambiente de trabajo hostil

La Recomendación de la Comisión Europea mencionada se refiere también a una conducta que «crea un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador para el acosado».

3. Protocolo de actuación

Los agentes que acuerdan el presente **protocolo** manifiestan de forma inequívoca su voluntad de eliminar del ámbito laboral cualquier conducta o situación de violencia psicológica en el trabajo, por ello, la actuación frente a los riesgos de violencia laboral precisa actuar a través de un proceso preventivo proactivo e integral como es la **evaluación de riesgos psicosocial**, a la cual se debe añadir un protocolo que permita articular la forma de actuar frente a situaciones de violencia en el trabajo.

Dar solución al problema de la violencia laboral exige trabajar desde una perspectiva global, integradora y participativa; requiere poner en marcha este **protocolo interno** que recoge las medidas correctivas negociadas.

Este **protocolo** contribuye a aportar una situación negociada, preventiva e integral, que se anticipa a los problemas derivados de la violencia, detectando los riesgos y las situaciones conflictivas, mediante gestión interna.

El desarrollo de este **protocolo** ha tenido en cuenta las siguientes consideraciones generales:

Se integra en el plan de prevención de la empresa, partiendo de la evaluación de riesgos psicosociales.

Contempla y recoge la evolución que las situaciones de violencia suponen. No actúa sólo como respuesta a denuncias puntuales, ya que la violencia laboral no es una conducta puntual, sino el resultado de una serie de prácticas organizativas e interpersonales deficientes, que se van gestando en el día a día.

Contempla los diferentes niveles que componen las situaciones de violencia laboral, para ello debe ser un sistema flexible, que disponga de recursos múltiples y variados.

Da cabida a todos los componentes de la organización; es participado, conocido y compartido por todos/as.

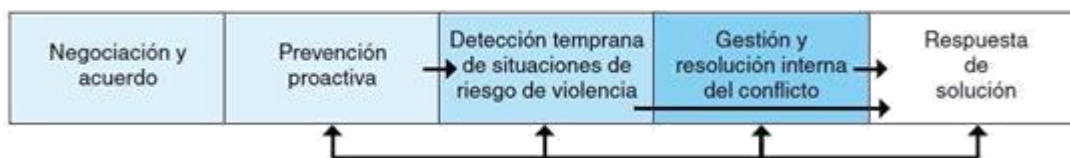
Recoge un compromiso claro de actuación frente a la violencia laboral y propone acciones efectivas para llevarlo a cabo

3.1. Desarrollo y aplicación del protocolo

Las situaciones de violencia laboral psicológica, son procesos graduales que van gestándose a lo largo del tiempo, al amparo de unas malas condiciones de trabajo y de una deficiente organización del mismo. Si no se actúa de forma preventiva, y en fases tempranas, los daños pueden conducir a cuadros graves para la salud de los trabajadores/as, y a un importante deterioro de la salud de la organización.

El **protocolo** se plantea desde la prevención activa (ausencia de violencia laboral) hasta la toma de decisiones sancionadoras (cuando se pruebe la existencia de violencia ejercida) y el aprendizaje organizacional y preventivo derivado de ese proceso.

El **protocolo** se desarrolla y atiende a **cinco momentos básicos** (NTP 892, INSHT):



Momento 1. Negociación y Acuerdo.

Momento 2. Prevención Proactiva.

Momento 3. Detección Temprana de Situaciones de Riesgo de Violencia.

Momento 4. Gestión y Resolución Interna del conflicto.

Momento 5. Respuesta de solución.

MOMENTO 1. NEGOCIACION Y ACUERDO.

El **protocolo** contempla inicialmente un acuerdo que recoge y considera la voluntad y el compromiso de **las partes** por prevenir la violencia laboral.

En este **protocolo** se recoge una declaración de principios por parte de las partes, el compromiso explícito de adoptar el protocolo como protocolo de actuación integral contra la violencia en el trabajo. Este compromiso se recoge en el apartado 1.2 **PRINCIPIOS DE ACTUACION.**

MOMENTO 2. PREVENCION PROACTIVA.

Este momento busca integrar la prevención de la violencia laboral en la empresa con el resto de la actividad preventiva, recogándose en el Plan de Prevención.

Esto supone el desarrollo de dos tareas básicas:

1) **Chequear la situación de la actividad preventiva** actual de la empresa, a través del contraste de información que proviene de diferentes fuentes (como puede ser la documentación preventiva disponible, las impresiones y experiencias de las y los trabajadores, o las consideraciones y valoraciones de los agentes implicados en la actividad preventiva de la empresa).

2) **Establecer el perfil de la empresa** en este aspecto, lo que nos muestra sus fortalezas y debilidades para desarrollar la prevención de una forma proactiva, permitiendo establecer si su nivel es deficiente, mejorable o positivo, lo que nos guiará en el desarrollo de nuestra actividad preventiva.

Este momento busca integrar la prevención frente a la violencia laboral psicológica en la empresa con el resto de la actividad preventiva, integrando el **protocolo** en el sistema general de gestión de la empresa, recogiendo así en el **Plan de Prevención**.

Para alcanzar el mencionado objetivo se propone obtener un Perfil de la Situación Preventiva de la empresa. Este perfil puede obtenerse a través de una encuesta, en combinación con la documentación a que hace referencia el artículo 23 de la LPRL. Es importante, en cualquier caso, asegurar la representatividad, fiabilidad y validez de los datos recogidos.

La responsabilidad de dar inicio y seguimiento a este nivel de actuación corresponde al empresario o empresaria, siguiendo el mandato de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Atendiendo a la relevancia de desarrollar un protocolo participado e integral, en este momento debería contarse con la participación activa del personal delegado de prevención (cuando se disponga), o en su defecto los trabajadores y trabajadoras designadas y los técnicos/as de prevención, sin menoscabo de lo indicado en el artículo 38.2 de la citada Ley.

MOMENTO 3. Detección Temprana de situaciones de Riesgo de Violencia.

Este momento se centra en detectar la presencia de situaciones de violencia de baja intensidad o de corta duración. Nuestro objetivo, en esta parte del **protocolo**, es analizar si la actividad preventiva en materia de riesgos psicosociales es suficiente, y si el entorno y la organización del trabajo favorecen las situaciones de violencia o no.

Hemos de detectar y analizar las situaciones de violencia laboral en sus fases tempranas –baja intensidad y/o corta duración–, para poder actuar sobre los factores que las generan.

El primer paso para actuar de forma temprana ante situaciones de violencia laboral es la evaluación e identificación de riesgos psicosociales.

La actuación efectiva por parte de cualquier empresa se inicia, sin lugar a dudas, en la detección temprana de esa degradación. Para alcanzar este objetivo, el protocolo debe actuar sobre dos niveles:

1. La actividad preventiva de los riesgos específicos que originan situaciones de violencia laboral, atendiendo a actuaciones como la vigilancia de la salud específica sobre los riesgos psicosociales, la evaluación en todos los puestos del riesgo a sufrir violencia, la información y formación de los trabajadores/as sobre este tipo de situaciones.

2. El entorno y la organización de trabajo en relación con las situaciones de violencia laboral psicológica, considerando aspectos como la igualdad, el trato justo, el apoyo social y técnico, la estabilidad laboral.

Para analizar las actuaciones preventivas específicas se propone realizar un contraste de información, a través de un método doble de recogida de datos: la realización de una encuesta y la documentación a que hace referencia el Art. 23 de la LPRL.

También aquí, para asegurar la fiabilidad y validez de los datos recogidos, se recomienda alcanzar unos mínimos criterios de fiabilidad y representatividad de los datos.

La actuación ante la violencia debe crear una dinámica de trabajo cooperativo, por lo que en esta fase debe incorporarse la participación activa del personal delegado de prevención, los trabajadores/as designados/as.

MOMENTO 4. GESTION Y RESOLUCION INTERNA DEL CONFLICTO.

Este momento contempla la gestión de las denuncias por posibles situaciones de violencia laboral psicológica que no hayan podido evitarse. Es obligación de la organización intervenir ante un problema de violencia laboral.

Se debe contemplar la posibilidad de iniciarse directamente, sin necesidad de agotar momentos anteriores, si la denuncia requiere su puesta en marcha.

El objeto es dar un tratamiento idóneo y eficaz, erradicando los primeros atisbos de acoso y violencia en el trabajo.

La puesta en marcha estará en manos de la **Comisión Negociadora de Igualdad**, cuya composición y régimen de funcionamiento vienen definidos en su Reglamento de Funcionamiento.

En manos de dicha **Comisión Negociadora de Igualdad** queda la realización de la investigación y la responsabilidad de trasladar a la Gerencia de la empresa, aportando la resolución y la propuesta final que corresponda, para que se analice y acuerde o modifique mediante mejoras, lo que la **Comisión Negociadora de Igualdad** plantea, en cada caso.

Esté protocolo contempla cuatro fases:

1.- Fase de Denuncia.

El protocolo se iniciará a instancia de la persona afectada, o de cualquier trabajador/a a través de denuncia. No serán objeto de tramitación las denuncias anónimas.

Cuando se vaya a poner en marcha el protocolo, la primera acción es comunicarlo a la persona afectada y solicitar su aprobación.

El protocolo de actuación se inicia con una solicitud de intervención por escrito y registrada que se dirige a la presidencia de la **Comisión Negociadora de Igualdad** para las situaciones de acoso del ámbito correspondiente, según lo establecido por este Protocolo. La solicitud puede provenir:

- a) De la persona presuntamente acosada.
- b) Por Delegados/as de Prevención o en su defecto por personas designadas.

- c) Cualquier persona que tenga conocimiento del posible acoso hacia otra persona.

Para la notificación del posible acoso se utilizará el escrito incluido en el anexo II y se acompañará de una carta que explique el motivo del mismo, además de cualquier otra documentación adicional que desee aportar y considere oportuna. Todo esto se guardará en un sobre en el que se indicará DOCUMENTACIÓN CONFIDENCIAL.

Además, para asegurar la máxima confidencialidad del asunto, la persona que ponga en marcha este protocolo deberá de realizar un escrito a la presidencia de la Comisión Negociadora de Igualdad sin poner en éste ninguna información privada o confidencial, solo con el fin de darle una mayor intimidad a la situación a denunciar. De este escrito se harán dos copias, una deberá de ser sellada con fecha de registro de entrada para la persona interesada y la otra copia se guardará en otro sobre a la atención de la presidencia de la Comisión Negociadora de Igualdad. En éste sobre se meterá el sobre que previamente se ha preparado denominado DOCUMENTACIÓN CONFIDENCIAL.

Es recomendable que la fase de comunicación a la Comisión Negociadora de Igualdad no exceda de 5 días. Además habrá que informar a la empresa colaboradora, si alguna de las personas trabajadoras implicadas perteneciese a una de éstas.

No es recomendable que se inicien actuaciones sin que quede constancia documental. Es recomendable que en el escrito de solicitud de apertura de procedimiento, la persona afectada describa y solicite las medidas que considera que solucionan el problema y le procuran una tutela íntegra.

2.- Fase de investigación.

Tramitada la denuncia y recibida por la Comisión Negociadora de Igualdad, previamente constituida y formada en materia de solución de conflictos laborales y técnicas de investigación, deberá iniciar la fase de investigación de manera inmediata.

En esta fase podrán proponerse por la Comisión Negociadora de Igualdad la adopción de medidas cautelares que garanticen la protección de las personas implicadas durante el tiempo que se alargue este protocolo. Dicha Comisión Negociadora podrá nombrar un/a instructor/a que lleve a cabo dicha fase de investigación.

La Comisión Negociadora de Igualdad o el/la instructor/a designado/a deberá recopilar inicialmente la información psicosocial sobre la situación previa a la denuncia, así como sobre posibles antecedentes o indicadora de interés para el caso, con los límites que pudiera tener, en su caso, determinada información confidencial.

Además, sería recomendable contar con un técnico/a del Servicio de Prevención y/o especialista en legal y/o en acoso sexual, entre los/as miembros y/o invitados/as de la Comisión Negociadora de Igualdad, que proporcionara un adecuado asesoramiento sobre la orientación del caso desde una perspectiva psicológica y psicosocial integradora.

En el proceso de recopilación de información que se incluye en esta fase, podría ser necesario proceder a entrevistar a las personas afectadas (denunciante y denunciado/a), y posiblemente a testigos u otro personal de interés, si los hubiera. En estas entrevistas, tanto el/la denunciante como el denunciado/a podrán ser acompañados/as, si así lo solicitan expresamente, por un Delegado/a de Prevención u otro acompañante de su elección. Cada testigo dejará firmada su declaración.

En todo caso, la indagación acerca de la denuncia debe ser desarrollada con la máxima

sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas, tanto reclamante como persona presuntamente acosadora.

Es recomendable que la fase de investigación no exceda de 20 días desde la recepción de la denuncia por parte de la Comisión Negociadora de Igualdad.

3.- Fase de resolución.

Una vez realizada la fase de investigación, el/la instructor/a, si lo hubiese, junto con la **Comisión Negociadora de Igualdad** emitirá un **informe** detallado en un plazo máximo de 30 días, desde que se recibió la denuncia. El **informe** recogerá los aspectos recogidos en el ANEXO I, en su punto 3 y en él se deberá optar por alguna de las siguientes alternativas:

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

En este caso se comunicará que se ha procedido al archivo de la solicitud de intervención al afectado/a.

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

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

a) *Si se trata de una situación de conflicto:*

Sé propondrá la actuación de un/a “mediador/a”, admitido por las partes.

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

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

4ª.- Si se presumiera razonablemente que existen claros indicios de acoso laboral, la Comisión Negociadora de Igualdad adoptará las medidas oportunas, entre las que se destacan las siguientes:

1. Con carácter inmediato adoptará las medidas necesarias con el fin de impedir el mantenimiento de la situación de acoso.
2. Practicará una Información Reservada de acuerdo con sus protocolos de actuación.
3. Instará la apertura de un expediente disciplinario.

En aquellos casos en que se tengan indicios claros de manifestación penal del acoso se dará cuenta al Ministerio Fiscal de la situación producida con el fin de que se instruya el procedimiento penal previsto en el artículo 173 del vigente Código Penal.

Las propuestas de solución serán presentadas ante la **GERENCIA**. La Gerencia analizará el informe y acordará las propuestas de solución aportadas en el informe de la **Comisión Negociadora de Igualdad**. Tras esto, la Gerencia cuenta con un plazo máximo de 20

días para implantar las medidas aceptadas. En el caso de no aceptar la puesta en marcha de las propuestas recibidas de dicho informe, la Gerencia deberá emitir un informe que explique detalladamente los motivos y remitir dicho informe a las partes afectadas.

En el caso de que del informe emitido por la **Comisión Negociadora de Igualdad**, resulte que la denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, **GERENCIA**, podrá incoar el correspondiente expediente disciplinario, o calificación sancionadora que recoja su convenio colectivo o estatuto básico del empleado público, a las personas responsables.

4.- Fase post-resolución.

La **Comisión Negociadora de Igualdad** está legitimada para hacer un seguimiento de las medidas adoptadas.

Cumplirá su obligación de observar la salvaguarda del principio de no discriminación y de supervisión de posibles represalias contra cualquier persona que haya participado en el protocolo en condición de denunciante, víctima, testigo o informador/a.

MOMENTO 5. RESPUESTAS DE SOLUCIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL.

La actividad preventiva ante los riesgos de violencia en el trabajo debe ser un proceso continuado en el tiempo y que establezca medidas de seguimiento del mismo.

Este sistema de seguimiento y control consiste en:

Recoger las comunicaciones de deficiencias detectadas en los momentos 2 y 3 así como las propuestas de resolución establecidas por la **Comisión Negociadora de Igualdad** en el momento 4.

En cumplimiento del art. 14 de la LPRL, se deberá desarrollar una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva y disponer de los medios necesarios para adoptar las medidas de prevención adecuadas.

Dichas medidas deben ser consultadas y propuestas con el acuerdo de la representación legal de la plantilla.

Este momento 5 es interactivo con el resto de momentos del **protocolo**.

4. Cumplimiento de objetivos del protocolo

El objeto de este **protocolo** es mejorar las condiciones de trabajo y la seguridad y salud del personal y de la organización misma, en lo que a violencia laboral psicológica hace referencia.

El compromiso de aprobación y puesta en marcha del presente **protocolo** establece para la organización que lo aplica el cumplimiento del mismo y las tres líneas básicas de actuación:

1. Actuación ante deficiencias detectadas en los momentos 2 y 3.

- Gestión preventiva de la organización.

- Actuaciones preventivas frente a la violencia laboral psicológica.
- El clima de violencia en la organización.

2. Las deficiencias que la Comisión haya detectado en el momento 4. La respuesta de la empresa deberá estimar:

- La gravedad de los daños producidos o que hubieran podido producirse.
- La ausencia o deficiencia de las medidas preventivas.
- Las lagunas en la organización de la actividad laboral

3. Aplicar el régimen disciplinario que disponga el Convenio Colectivo.

5. Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías del protocolo

En el contexto de este protocolo deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:

- Cualquier persona empleada tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible acoso que conozca.
- La persona afectada por un hecho de violencia psicológica podrá denunciarlo ante la organización y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su denuncia.
- Toda persona responsable está obligada a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de acoso en el ámbito de su competencia.
- La aplicación de este protocolo no deberá impedir en ningún caso la utilización, paralela o posterior, por parte de las personas implicadas, de las acciones administrativas o judiciales previstas en la Ley.
- En aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales a que obliga la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:
 - o Las empresas que colaboren de cualquier forma con **FIBICO** serán informadas de la existencia del protocolo de actuación frente a la Violencia Psicológica.
 - o Cuando se produzca un caso de acoso entre empleados/as de **FIBICO** y personal de una empresa colaboradora, se aplicaran los mecanismos de coordinación empresarial. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

Respecto a las garantías que debe cumplir el protocolo deben señalarse las siguientes:

- o Respeto y protección a las personas: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Las personas implicadas podrán ser asistidas por algún delegado/a de

prevención o asesor/a en todo momento a lo largo del protocolo, si así lo requieren.

- Confidencialidad: Las personas que intervengan en el protocolo tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación.
- Diligencia: La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el protocolo pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.
- Contradicción: El protocolo debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Quienes hayan intervenido han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- Restitución de las víctimas: Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, la organización deberá restituirla en las condiciones más próximas posibles a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.
-
- Protección de la salud de las víctimas: la organización deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores/as afectados/as.
-
- Prohibición de represalias: Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe.

6. Conclusiones

El presente **protocolo**, acordado por **las partes** es preventivo e integral. Se plantea con el objeto de prevenir y dar solución a las posibles situaciones de violencia laboral psicológica que puedan darse en **FIBICO**.

El **protocolo** permitirá al personal de la empresa contar con un protocolo en el caso de que se produzca una situación de violencia laboral psicológica, permitiendo solucionar el conflicto de forma autónoma, cercana, rápida, imparcial y eficaz.

El seguimiento y la toma de decisiones se realizarán de forma participada y conjunta, entre representantes de la empresa y representantes de los/as trabajadores/as.

ANEXOS

ANEXO I

Listado de referencia de conductas que pueden, o no pueden ser percibidas como acoso laboral*

A) Conductas consideradas como acoso laboral (*NTP 476)

ATAQUES A LA VÍCTIMA CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES

- El cargo superior restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros/as.
- Prohibir a los compañeros/as que hablen a una persona determinada.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.
- Cuestionar las decisiones de una persona.
- No asignar tareas a una persona.
- Asignar tareas sin sentido.
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades.
- Asignar tareas degradantes.

ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DE LA VÍCTIMA CON AISLAMIENTO SOCIAL

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

ATAQUES A LA VIDA PRIVADA DE LA VÍCTIMA

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

VIOLENCIA FÍSICA

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

ATAQUES A LAS ACTITUDES DE LA VÍCTIMA

- Ataques a las actitudes y creencias políticas
- Ataques a las actitudes y creencias religiosas

- Mofarse de la nacionalidad de la víctima

AGRESIONES VERBALES

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

RUMORES

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

(*) Algunas conductas concretas de moobing clasificadas por factores incluidas en la NTP 476. El hostigamiento psicológico en el trabajo. Hay que poner de manifiesto que las acciones hostiles de las que se habla, se producen usualmente en algunas organizaciones de trabajo, si bien no suelen responder a las especificaciones (acciones sistemáticas, frecuencia y duración determinada, focalización sobre una persona,...) que las encajarían dentro de la conceptualización de moobing.

B) Conductas que no son consideradas como acoso laboral* (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones)

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

* Tomado de NTP 854 en materia de acoso y violencia en el trabajo.

Listado de referencia de conductas que podrán ser consideradas como acoso sexual

La NTP 507. Acoso sexual en el trabajo, indica que, son elementos a destacar, la naturaleza claramente sexual de la conducta de acoso, el que tal conducta no es deseada por la víctima, el tratarse de un comportamiento molesto, la ausencia de reciprocidad y la imposición de la conducta. De una manera más descriptiva, el manual de procedimiento de Rubenstein ofrece algunos ejemplos de esta categoría:

El **contacto físico no deseado** (conducta física de naturaleza sexual) puede ser variado e ir desde tocamientos innecesarios, palmaditas o pellizquitos o roces con el cuerpo de otro empleado/a hasta el intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales. Una buena parte de estas conductas equivaldrían a un delito penal si tuviera lugar en la calle entre desconocidos y algunas de ellas están ya tipificadas como delito por la legislación española.

La **conducta verbal de naturaleza sexual** puede incluir insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual; insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta; flirteos ofensivos; comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos.

En la **conducta no verbal de naturaleza sexual** quedarían incluidas la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas

impúdicas, silbidos o hacer ciertos gestos.

Uno de los aspectos problemáticos del acoso sexual reside en aquellos supuestos en que las conductas indeseadas no llegan a una acción violenta del primer tipo, sino que consisten en insinuaciones, propuestas, manifestaciones verbales que también agreden al trabajador/a afectado/a pero que lo hacen más desde una perspectiva psíquica que física, ya que las acciones violentas tienen una clara cobertura penal.

Una segunda cuestión de importancia es deslindar las conductas de acoso de las conductas de cortejo. En este sentido existen diferencias claras entre el flirteo y el comportamiento romántico y el acoso sexual. Lo que hace distintos a unos comportamientos de otros es que la conducta en cuestión tenga una buena acogida por la persona a la que se dirige. La atención sexual es acoso sexual cuando se convierte en desagradable. Por ello, a cada persona le corresponde determinar el comportamiento que aprueba o tolera, y de parte de quien. Es esto lo que imposibilita el hacer una relación de conductas vejatorias que deban ser prohibidas.

Por tanto, la determinación de qué comportamientos resultan o no molestos es algo que depende del receptor de las conductas, siendo en este punto irrelevante la intencionalidad del emisor de las conductas. Si se dependiera de la intencionalidad del/a autor/a, la víctima se vería obligada a aceptar y tolerar todo tipo de conducta ofensiva en los casos en que su autor/a no lo hiciera con intención de perjudicar.



ANEXO II. DENUNCIA POR VIOLENCIA

SOLICITANTE

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Persona afectada | <input type="checkbox"/> Servicio de Prevención |
| <input type="checkbox"/> Testigo | <input type="checkbox"/> Gerencia |
| <input type="checkbox"/> Responsable directo | <input type="checkbox"/> Otros _____ |

TIPO DE VIOLENCIA

- Moral/Laboral
 Sexual
 Discriminatorio
 Otros

DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA

Nombre y Apellidos NIF
 Sexo M H Teléfono de contacto

DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA

Centro de trabajo
 Vinculación laboral

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

DOCUMENTACIÓN ANEXA

SÍ (especificar) _____ NO

SOLICITUD

Solicito el inicio del Protocolo de actuación frente a Violencia _____

LOCALIDAD Y FECHA

FIRMA DE LA PERSONA INTERESADA