

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1 INTRODUCCIÓN

2 ELEMENTOS CLAVE DE UN PROTOCOLO

3 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

4 DURACIÓN, OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR

5 ANNEXOS I-II

1. INTRODUCCIÓN

**PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y
ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL**

1.1 EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

¿POR QUÉ UNA GUÍA DIFERENCIADA PARA EL TEJIDO ASOCIATIVO?

En las dos últimas décadas, el Tercer Sector en España ha experimentado un considerable avance, gracias a la democratización, a la revitalización de la sociedad civil y a la evolución del Estado de Bienestar.

Existen hoy alrededor de 29.000 organizaciones activas que se dedican principalmente a los campos de la acción social, integración y atención socio-sanitaria. Los gastos anuales de estas entidades suponen entre el 1,42% y el 1,69% del PIB de nuestro país.

Actualmente, trabajan de modo remunerado unas 530.000 personas, lo que representa el 2,7% del mercado laboral. Además, hay que añadir el número de personas voluntarias que colaboran con estas organizaciones, y que se estima en casi 900.000 personas.

A pesar de su peso en la economía, el tercer sector está dominado por el minifundismo, con una gran cantidad de pequeñas organizaciones que no superan los 150.000 euros de ingresos anuales. En términos generales, su volumen medio de facturación ronda el millón de euros, y el de gastos los 900.000 euros.

Además, teniendo en cuenta el Estudio de la realidad del voluntariado en la Comunitat Valenciana y los datos extraídos de la encuesta lanzada a raíz del taller participativo que realizamos en el mes de septiembre, observamos que la mayoría de las personas trabajadoras y voluntarias en las entidades del Tercer Sector, son mujeres. A pesar de ello, la dirección masculina es mayoritaria en las entidades. Asimismo, el estudio detecta un descenso en el número de hombres voluntarios, mientras que en el caso de las mujeres voluntarias, se aprecia un ascenso.

Con respecto a las políticas de igualdad existentes en ellas, en la encuesta realizada por la Asociación Alia y destinada a las asociaciones presentes en la Plataforma del Voluntariado de la Comunidad Valenciana, más del 70% de las organizaciones dicen contar con Plan de Igualdad. Sin embargo, se reduce mucho el porcentaje de quienes cuentan con Protocolo de actuación ante situaciones de violencias, que es una obligación legal. Por ello decidimos la PVCV y Alia adaptar una guía-protocolo a su propia realidad que recomendamos además de usarla, se tengan en cuenta los siguientes **aspectos diferenciales del sector:**

- No solo es de aplicación para cuando existe relación laboral, Juntas Directivas, Patronatos, personas usuarias, voluntariado, etc. también están incluidas.
- En una organización mucho más reducida, donde se conoce todo el mundo, es más complicado mantener el anonimato. Por ello recomendamos una sola persona instructora.
- La misión de estas organizaciones, en gran proporción, suele estar orientada a la inclusión social de colectivos vulnerables. Y por estudios relacionados con violencia de género sabemos que esta circunstancia de mayor vulnerabilidad puede ser potenciadora y no protectora de situaciones de acoso.
- Supuestamente son espacios que basan sus principios inspiradores en el cooperativismo, el apoyo mutuo, la igualdad, etc.. y por ello, muchas veces se da por supuesto que no es necesario tener un protocolo específico en relación a situaciones de acoso sexual y por razón de sexo. Eso genera la percepción y la creencia de espacios seguros.
- Encontramos la misma segregación horizontal y vertical que en cualquier otra organización.
- Nos encontramos en una situación de alta presencia de personal voluntario al que igual le cuesta más reconocer el espacio como “laboral” con lo que puede ser más fácil dejar de asistir, que denunciar los hechos.
- Los del tejido asociativo son espacios mayoritariamente feminizados y por ello, damos por supuesto que siendo un espacio de mujeres sea un espacio seguro, cosa que no necesariamente es así.

Teniendo en cuenta estas situaciones, y el hecho de que pocas veces se habla de “acoso” en plural, habitualmente tendemos a individualizar el problema y en realidad deberíamos hablar de acosos porque son múltiples y variados. Hay muchas personas que están siendo acosadas, pero no lo saben porque está normalizado.

El acoso siempre es violencia, pero no toda la violencia siempre es acoso (hay excesos de autoridad que no tienen que ver con el acoso). Es necesario diferenciar para que se sepa lo que está ocurriendo en cada caso. Además, es importante señalar que la mayoría de las personas que acosan son hombres y el 99,7% de las personas agredidas son mujeres

El acoso laboral y el acoso sexual pueden tener las mismas consecuencias como depresión, ansiedad, falta de autoestima, problemas de sueño, aislamiento social... pero no parten de unas mismas causas y están regidos de maneras diferentes. Además, no abarcan el mismo ámbito de competencias (Comité de Salud y Seguridad para el acoso laboral y una Comisión de Igualdad con personas especializadas en cuestiones de género para el acoso sexual). Otra diferencia está en el carácter grupal del acoso laboral y su reitero en el tiempo, mientras que el sexual no.

Por todo ello, nosotras **recomendamos abordar de manera separada el acoso sexual y por razón de sexo** (que es el que presentamos en 2022), **del acoso laboral** (que es el que presentamos aquí).

También reiteramos la **necesidad de formar en cuestiones de género a la/s persona/s que harán las funciones investigatorias. Siempre garantizando el cumplimiento normativo de aplicación.**

1.2 MARCO NORMATIVO

En el estudio de cualquier conducta contraria a la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo debe tomarse en consideración la normativa internacional, la europea y la estatal.

A nivel **internacional**, es de obligada referencia el Convenio número 111 de la O.I.T. relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación, 1958; así como, el Convenio número 190 sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, 2019; la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y sus recomendaciones generales N° 19 y N° 35; y la Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, 1995.

Desde el ámbito de la **Unión Europea**, y en lo que tiene que ver con el marco normativo en materia de acoso e igualdad de trato y prohibición de discriminación de género, además de la aplicación genérica de las Directivas expresamente referentes en igualdad de trato y no discriminación de género, cabe detenerse en este caso en particular en la Directiva 2002/73/CE, refundida posteriormente en la Directiva 2006/54/CE, relativas ambas a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación, que establecen que tanto el acoso sexual como el acoso por razón de sexo constituyen manifestaciones discriminatorias a las que se debe hacer frente en el ámbito de la empresa. También, la Directiva 2004/113/CE por la que se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y su suministro. Así mismo, cabe señalar el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (Convenio de Estambul), 2011.

A nivel **estatal**, además de las leyes que suponen la transposición en el ordenamiento interno de las mencionadas directivas, cuales son, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (actual Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social) y la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, ambas con incidencia real en el concepto de acoso al modificar el art. 54 del 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 para referenciarlo expresamente como causa expresa de despido disciplinario, debe considerarse la Constitución Española, el propio Estatuto de los Trabajadores, la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales (LPRL); así como, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (LOI); la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual (LOGILS); la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social (LRJS) y el 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 (LISOS). Todo ello sin perjuicio, además, de lo que se pueda establecer en los convenios colectivos y en los planes de igualdad que resulten de aplicación y de su posible compatibilidad con lo previsto en la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en los términos fijados por la Ley Orgánica 4/2023, de 27 de abril, para la modificación de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

Además de suponer la vulneración de derechos esenciales reconocidos en la **Constitución Española** como la dignidad profesional y personal (art.10) y la garantía de igualdad y prohibición de discriminación -de ser acoso sexual y/o por razón de sexo- (art.14), son muchos otros los bienes jurídicos que pueden verse afectados en cada una de sus manifestaciones: la vida y la integridad física y moral (art.15), la intimidad, honor y propia imagen (art.18), etc.

En el marco de la legislación ordinaria, desde la perspectiva laboral, cabe mencionar el derecho a la dignidad, a la intimidad, a la ocupación efectiva, a la no discriminación e integridad física y moral en los términos del art.4.2 del Estatuto de los Trabajadores, referido a derechos laborales; los deberes de las personas trabajadoras en el marco de la relación de trabajo del art.5; el derecho a la no discriminación en las relaciones laborales del art.17, la inviolabilidad de la persona trabajadora en los términos del art.18, la extinción voluntaria e indemnizada del contrato del art.50 -en ocasiones única tutela de la víctima- y el art.54, referente al despido disciplinario.

Deben considerarse, asimismo, el art.14 de la LPRL y la obligación de garantizar la seguridad y salud en el trabajo; la definición de acoso por razón de sexo y acoso sexual en el art.7 de la LOI, la necesidad de abordar la tutela de ese acoso en los planes de igualdad –art.46 LOI- y la obligación empresarial de articular un procedimiento o protocolo negociado con la representación de las personas trabajadoras a fin de prevenir, erradicar y evitar el acoso en la empresa –art.48 LOI y art.12 LOGILS-. Esta obligación ha sido desarrollada por el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, cuyo art.2.1 establece que todas las empresas comprendidas en el art.1.2 del Estatuto de los Trabajadores, con independencia del número de personas trabajadoras en plantilla, “deben promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo”.

La interrelación entre la LOI y LPRL además queda patente en el Criterio Técnico 69/2009 de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, con el que se da por superado el Criterio Técnico 34/2003 y se refuerza la consideración del acoso como conducta a sancionar más allá del tipo referido en el art.8.13 y el 8.13.bis de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social- acoso sexual y acoso por razón de sexo, respectivamente-, así como en el más reciente Criterio Técnico 104/2021 sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Riesgos Psicosociales.

En el ámbito de la jurisdicción social, el art.96 de la LRJS, relativo a la prueba de indicios, y el art.180.4, referente a las medidas cautelares, resultan fundamentales para la tutela del acoso; así como, el art.183 en lo que afecta especialmente a las indemnizaciones por daños y perjuicios.

Igualmente es fundamental el Acuerdo marco europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo, de 26 de abril de 2007, publicado en el BOE de 14 de enero de 2008, así como la Resolución de 21 de diciembre de 2007, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acta de prórroga para el año 2008, del Acuerdo Interconfederal para la negociación colectiva 2007 (ANC 2007) y sus anexos, así como el V Acuerdo para el empleo y la negociación colectiva aprobado el 10 de mayo de 2023 y publicado en el BOE de 19 de mayo de 2023. Lo anterior sin perjuicio de la posible incidencia del derecho penal y en concreto de los delitos contra la integridad moral –art.173 del Código Penal- y de los delitos contrarios a la libertad sexual del Título VIII del Código Penal. Respecto a estos últimos, debe tenerse en cuenta la agresión sexual -art.178-; las agresiones sexuales a menores de dieciséis años –arts.181 a 183.bis-; el acoso sexual –art.184-; los delitos de exhibicionismo y provocación sexual -arts.185 y 186- y los delitos relativos a la prostitución y a la explotación sexual y corrupción de menores, -arts.187 a 189.ter-.

Por último, cabe citar el Pacto de Estado contra la Violencia de Género que permite avanzar en el cumplimiento del Convenio de Estambul con el fin de lograr la erradicación de la violencia de género en todas sus formas. Y el Pacto Valenciano contra la violencia de género y machista especialmente en lo referente al Tercer Sector y a los Convenios de actuación.

1.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El protocolo resulta de aplicación a **toda la plantilla de la organización**, independientemente del número de centros de trabajo, de la categoría profesional de las personas trabajadoras, de la forma y lugar de prestación de servicios y de la forma de contratación laboral, incluidas las personas con contratos fijos discontinuos, con contratos de duración determinada o contratos en prácticas.

También resulta de aplicación a las **personas que, no teniendo una relación laboral, prestan servicios o colaboran con la organización**, tales como personas en formación, las que realizan prácticas no laborales o aquéllas que realizan voluntariado y a las personas usuarias. De igual modo, será de aplicación a las personas que presten sus servicios a través de contratos de puesta a disposición.

El protocolo será de aplicación a las situaciones de acoso laboral y otras conductas contra la libertad y la integridad moral que se produzcan durante el trabajo, en relación con el trabajo - incluyendo prestación por voluntariado - o como resultado del mismo:

- a) En el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo.
- b) En los lugares donde se paga a la persona trabajadora, donde ésta toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios.
- c) En los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo.
- d) En el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación (acoso digital, virtual o ciberacoso).
- e) En el alojamiento proporcionado por la persona empleadora.
- f) En los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

2. ELEMENTOS CLAVES DE UN PROTOCOLO

**PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y
ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL**

2

ELEMENTOS CLAVES DE UN PROTOCOLO

CONFORMAN ESTE APARTADO:

2.1 COMPROMISO Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

2.2 CARACTERÍSTICAS Y ETAPAS DEL PROTOCOLO

2.3 TUTELA PREVENTIVA

2.4 CONCEPTO Y CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO LABORAL

2.1 COMPROMISO Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

En efecto, la organización, al comprometerse con las medidas que conforman un protocolo como las que constan en este manual, manifiesta y publicita su voluntad expresa de adoptar una actitud proactiva en la prevención de cualquier comportamiento contrario a la libertad sexual y la integridad moral, informa de comportamientos no tolerados por la organización y muestra su voluntad de erradicar cualquier conducta o comportamiento que en ese sentido pueda producirse mediante la implantación de cuantas medidas sean necesarias para gestionar las denuncias que se puedan plantear, así como para resolver según proceda en cada caso.

(MODELO COMPROMISO Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS)

Con el presente protocolo, (*NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN*) considera que el acoso, en cualquiera de sus manifestaciones, crea un ambiente negativo que socava la misión de la organización y ofende la integridad de la comunidad. Por dicho motivo, tal comportamiento no será tolerado. Manifestando nuestra tolerancia cero ante la concurrencia de conductas contrarias a cualquier situación de acoso, incluido el producido en el ámbito digital.

Al adoptar este protocolo, (*NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN*) quiere subrayar su compromiso con la prevención y actuación frente a estas conductas en cualquiera de sus manifestaciones, informando de su aplicación a todo el personal que presta servicios en su organización, sea personal propio o procedente de otras empresas, incluidas las personas que, no teniendo una relación laboral, prestan servicios o colaboran con la organización, tales como personas en formación, las que realizan prácticas no laborales o aquéllas que realizan voluntariado. Asimismo, (*NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN*) asume el compromiso de dar a conocer la existencia del presente protocolo, con indicación de la necesidad de su cumplimiento estricto, a las empresas u organizaciones a las que desplace su propio personal, así como a las empresas de las que procede el personal que trabaja en (*NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN*). La obligación de observar lo dispuesto en este protocolo se hará constar en los contratos suscritos con otras empresas u organizaciones.

Cuando la presunta persona agresora quedara fuera del poder de dirección de la organización y, por lo tanto, (*NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN*) no pueda aplicar el procedimiento en su totalidad, se dirigirá a la empresa/organización competente al objeto de que adopte las medidas oportunas y, en su caso, sancione a la persona responsable, advirtiéndole que, de no hacerlo, la relación mercantil o de cooperación que une a ambas organizaciones podrá extinguirse.

2.1 COMPROMISO Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

El protocolo será de aplicación a las situaciones de acoso laboral que se produzcan durante el trabajo o voluntariado, en relación con él o como resultado del mismo. Tendrá como objetivo prevenir, identificar y dar respuesta a las conductas de acoso laboral que se lleven a cabo, a través del compromiso y la promoción de una mayor sensibilización, así como el establecimiento de principios para la resolución de problemas mediante una intervención temprana. Por dicha razón se diseña el presente marco de actuación que deberá adoptarse en caso de producirse una situación de acoso laboral.

(NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN) velará, dentro del ámbito de sus competencias, por la salvaguarda de los derechos de los miembros de la comunidad frente a terceras personas y entre ellos y ellas.

(NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN), todos sus centros, departamentos, unidades y/o servicios, se compromete a prevenir y no tolerar cualquier conducta o comportamiento de acoso laboral, en cualquiera de sus manifestaciones.

(CIUDAD Y FECHA)

(FIRMADO PERSONA RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN)

2.2 CARACTERÍSTICAS Y ETAPAS DEL PROTOCOLO

Con la finalidad de dar cumplimiento al compromiso con el que se inicia este protocolo y en los términos expuestos hasta el momento, (NOMBRE DE LA ORGANIZACION) implanta un procedimiento de prevención y actuación frente al acoso laboral, con la intención de establecer un mecanismo que fije cómo actuar de manera integral y efectiva ante cualquier comportamiento que pueda resultar contrario a la libertad laboral en los términos en los que se dirá. Las conductas de acoso y violencia en el trabajo están reguladas en el vigente Código Penal pudiendo constituir ilícitos penales: delitos de lesiones (art. 147), menoscabo grave de la integridad moral (art. 173). Para ello, este protocolo aúna tres tipos de medidas:

1. **Medidas preventivas**, con declaración de principios e identificación de conductas que pudieran ser constitutivas de acoso laboral.
2. **Medidas proactivas o procedimentales de actuación** para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que pudieran producirse y medidas cautelares y/o correctivas aplicables.
3. **Identificación de medidas reactivas en función de lo concluido y, en su caso, el régimen disciplinario.**

2.3 TUTELA PREVENTIVA

Toda actividad laboral desarrollada en cualquier entorno, también en las organizaciones del Tercer Sector, comporta potencialmente la existencia de riesgos laborales, entre ellos, los ligados a factores de tipo psicosocial.

Los **factores psicosociales** son las condiciones de trabajo o características de este relacionadas con la organización, el *“contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”* según la Nota Técnica de Prevención (NTP) 926 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Las interacciones personales en el ámbito del trabajo o la carga de trabajo serían ejemplos de estos.

Dichos factores se convierten en **factores de riesgo psicosocial** cuando, por una configuración deficiente o un diseño inadecuado de las condiciones de trabajo, presentan la probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar de la persona trabajadora (INSHT, 2015). En este caso, serían ejemplos el aislamiento, malas relaciones entre compañeros, conflictos a consecuencia de conductas inapropiadas, un exceso de carga de trabajo, etc.

Constituyen **riesgos psicosociales**, los hechos, acontecimientos, situaciones o estados, derivados de la materialización de los factores de riesgo psicosocial, que tienen una alta probabilidad de afectar negativamente a la salud de las personas que trabajan. El estrés, la violencia o el acoso laboral, pueden ser ejemplos de ello.

La condición de personal empleado de organizaciones del voluntariado, como la de cualquier persona trabajadora, conlleva el derecho a realizar su trabajo libre de cualquier tipo de acoso así como la observancia de determinados principios que han de ser atendidos y promovidos por las diferentes personas responsables de los distintos departamentos de la organización, como son los de objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, promoción del entorno cultural y medioambiental, y respeto a la igualdad entre mujeres y hombres.

Es obligación de toda organización promover condiciones de trabajo adecuadas, que eviten conductas de acoso laboral que generen daños a las víctimas y deterioren el clima laboral de las organizaciones. A través de los protocolos de prevención y actuación ante el acoso laboral la organización ofrece una respuesta única e integral frente al acoso laboral, tratando de garantizar al personal empleado, voluntario, usuario, etc. protección efectiva para prevenir, corregir y eliminar este tipo de conductas indeseables e inaceptables.

2.3 TUTELA PREVENTIVA

Con la redacción de este documento se pretende trasladar a todos los grupos de interés la información necesaria para conocer cómo proceder en caso de considerar que se halle afectado o afectada por alguna posible situación de acoso laboral.

Evaluación de riesgo laborales, incluidos psicosociales:

- La dirección de la empresa debe estar implicada en su realización (Art. 15.1.b) LPRL) y los trabajadores y las trabajadoras deben ser consultados sobre la misma (Art. 33 LPRL).
- Debe cubrir la totalidad de los puestos de trabajo, puesto que los factores psicosociales están presentes en todos ellos (Art. 4.1 RSP), incluyendo dentro de estos puestos los ocupados por personal de ETT contratados por la empresa usuaria de acuerdo con lo previsto por el Art. 28.5. LPRL y Art. 16 de la Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal (en adelante, LETT.) En base a esto, podemos extenderlo a personal voluntariado, y demás personas sin relación laboral con la organización.
- Las exigencias de capacitación del personal técnico que realizan la evaluación serán las mismas que rigen para el resto de disciplinas preventivas (Art. 34 a 37 RSP).

2.4 CONCEPTO Y CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO LABORAL

Se consideran como acoso laboral, aquellas conductas indeseables e inaceptables, acaecidas en el entorno laboral, incluidas en un marco conceptual amplio. Esta serie de conductas implican situaciones definidas como acoso moral, sexual o por razón de sexo, discriminatorio y otras situaciones de violencia laboral tanto materializadas de forma presencial como derivadas del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), aunque de estas se ocupa el Protocolo de actuación frente a situaciones de acoso sexual o por razón de sexo.

Las conductas de acoso laboral se caracterizan por responder a una estrategia concreta, repetida, sistemática, periódica y prolongada en el tiempo. Algunas de estas conductas pueden ser, además, constitutivas de delito conforme a lo previsto en el Código Penal.

Pero no todas las conductas inapropiadas en el ámbito del trabajo pueden considerarse acoso laboral y estas, con frecuencia, pueden derivar en conflicto. Un conflicto es una situación problemática en la relación interpersonal entre individuos, que tienen ideas, opiniones, necesidades, expectativas, percepciones e intereses diferentes o contrarios, no logrando acuerdos entre sí para tomar alguna decisión, y que ven en la otra parte un obstáculo a sus metas. Suelen derivar de una falta de comunicación, malas interpretaciones, falta de confianza y cooperación. En el entorno laboral puede desarrollarse tanto en las relaciones ascendentes, descendentes y al mismo nivel, así como de forma externa con los/las usuarias, voluntariado, etc., pudiendo generar situaciones de estrés. Todo ello, conduce a que el ambiente de trabajo sea tenso y, si las situaciones persisten, pueden posibilitar la aparición de casos de acoso.

A continuación, se relacionan de manera no exhaustiva algunos ejemplos de **situaciones**, actuaciones o comportamientos **que**, aunque en ocasiones inadecuados, **no pueden llegar a considerarse constitutivas de acoso**.

2.4 CONCEPTO Y CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO LABORAL

Situaciones o conductas que no pueden llegar a considerarse constitutivas de acoso:

- Hechos aislados en el entorno del trabajo. O conductas que implican un conflicto, acontecido en el marco de las relaciones humanas, y que evidentemente afectan el ámbito laboral, se dan en su entorno e influyen en la organización y en las relaciones laborales. O situaciones de amenazas o agresiones puntuales o aisladas no realizadas de manera reiterada y/o prolongada en el tiempo.
- Acciones realizadas por superiores que ejercen la dirección con un estilo de mando autoritario, con algunos comportamientos arbitrarios realizados en el ámbito interpersonal o a la colectividad.
- La incorrecta organización del trabajo y la falta de comunicación.
- La presión legítima de exigir el que se pacta o el cumplimiento de las normas y procedimientos aprobados.
- Incumplimiento de legalidad o negligencias.
- Críticas constructivas, explícitas y/o justificadas.

Algunas de estas otras conductas, si bien a priori no pueden ser estimadas como acoso laboral, han de ser gestionadas adecuadamente mediante estrategias de comunicación, reflexión y diálogo o bien por las vías legales o administrativas que tenga establecida la organización para el tratamiento de la indisciplina y la desobediencia, según corresponda. Las conductas de acoso y violencia en el trabajo están reguladas en el vigente Código Penal pudiendo constituir ilícitos penales: delitos de lesiones (art. 147), menoscabo grave de la integridad moral (art. 173) y acoso sexual (art. 184). En el caso de apreciarse la posible concurrencia de hechos presuntamente delictivos, habrá de seguirse lo establecido en el presente Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral.

2.4 CONCEPTO Y CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO LABORAL

Conductas consideradas como acoso laboral*:

- Dejar a la persona trabajadora de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicada, sin causa alguna que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que se le asignan.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
- Acciones de represalia frente a trabajadores/as que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a los que han colaborado con las personas reclamantes.
- Insultar o menospreciar repetidamente a una persona trabajadora.
- Reprenderla reiteradamente delante de otras personas.
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.

*Criterio técnico 69/2009 sobre actuaciones de la inspección de trabajo en materia de acoso y violencia.

Conductas consideradas como acoso laboral*:

Ataques a la víctima con medidas organizacionales:

- Restringir a la persona las posibilidades de hablar por parte del superior/a.
- Cambiar la ubicación de una persona separándola 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, degradantes o muy por debajo de sus capacidades.

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, evitando comunicarse directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona o tratarla como si no existiera.

*Notas técnicas 854 y 476 del INSST.

2.4 CONCEPTE I CONDUCTES CONSTITUTIVES D'ASSETJAMENT LABORAL

Conductas consideradas como acoso laboral*:

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.

Violencia física:

- Ofertas sexuales y 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.
- Difundir rumores.

*Notas técnicas 854 y 476 del INSST.

3. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

**PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y
ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL**

El procedimiento de actuación ante una situación de acoso laboral debe ser ágil y rápido, ha de otorgar credibilidad y se ha de proteger la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas (víctimas, supuesto acosador o acosadora y testigos); asimismo, procurará la protección suficiente de la víctima en cuanto a su seguridad y su salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias, tanto físicas como psicológicas, que se deriven de esta situación, atendiendo muy especialmente a las circunstancias laborales que rodean a la víctima.

Se establecerán, por tanto, un procedimiento que podrán seguir las personas que consideren que han sido objeto de acoso laboral, o que tengan conocimiento de los hechos, para comunicarlo, siempre en un entorno confidencial y urgente.

La víctima o cualquier persona conocedora podrá poner los hechos en conocimiento de la persona/s instructora/s por distintos medios que se establecerán y pondrán en conocimiento de toda la plantilla.

En ningún caso estos procedimientos serán un obstáculo o impedimento para que la persona denunciante acuda, si lo considera oportuno, a la vía judicial o administrativa que corresponda.

En el caso que se realicen paralelamente acciones judiciales por los mismos hechos que son objeto del expediente, la tramitación de éste y la aplicación de este Protocolo quedarán suspendidas hasta que finalice el proceso judicial, excepto en lo que se refiere a medidas cautelares.

El procedimiento a seguir será el siguiente:

1. Presentación de la queja, activación del protocolo y tramitación del expediente administrativo.
2. La resolución del expediente de acoso.
3. Seguimiento.
4. Medidas de prevención organizativas.

3.1 PRESENTACIÓN DE LA QUEJA, ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO Y TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO.

1º) La organización designa a (*INDICAR NOMBRE, APELLIDOS Y CARGO*) como persona instructora para que tramite cualquier queja o denuncia que se reciba en materia de acoso laboral, la investigue y realice su seguimiento. En caso de ausencia por vacaciones, enfermedad o cualquier otra causa legal, actuará de suplente (*INDICAR NOMBRE, APELLIDOS Y CARGO*). A los efectos oportunos se informará a todas las personas que prestan servicios en la organización de esa designación y se expresará de manera clara y concisa cómo se le pueden hacer llegar esas quejas o denuncias.

2º) Las denuncias [podrán/no podrán] (*ELEGIR UNA DE LAS DOS OPCIONES*) ser anónimas y las podrá presentar la persona que se sienta acosada, o se haya sentido aunque haya dejado de prestar el servicio en la organización o haya dejado de ser persona usuaria a la organización, o siendo parte de voluntariado corporativo u otros grupos de interés o quien tenga conocimiento de esta situación. Una vez se tenga constancia por cualquier medio establecido de una denuncia, se iniciará inmediatamente el procedimiento. En caso de que la denuncia la reciba cualquier otra persona diferente de la persona instructora, ésta deberá ponerlo a la mayor brevedad posible, en conocimiento de la persona instructora por cualquiera de los medios establecidos.

3º) El buzón de correo electrónico en el que se pueden presentar las quejas o denuncias de hostigamiento, acoso sexual y/o por razón de sexo es (*INDICAR DIRECCIÓN DE CORREO*). Solo la persona designada para tramitar el protocolo tendrá acceso a los correos que a esos efectos se remitan.

4º) Las denuncias o quejas igualmente se podrán presentar en papel y en un sobre cerrado. A estos efectos el buzón de correo en el que se puedan depositar esas denuncias o quejas estará ubicado en (*INDICAR*).

5º) Se deberá garantizar la confidencialidad cualquiera que sea la forma en que se tramiten las denuncias. Recibida una denuncia, la persona encargada de tramitarla dará un código numérico a cada una de las partes afectadas. Todos los datos recabados estarán bajo el amparo de lo establecido en la Ley Orgánica 158/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Tan solo tendrá información del nombre, apellidos, servicio y teléfonos de contacto la persona instructora.

6º) Una vez recibida, en el plazo máximo de 2 días laborables, se activará el procedimiento para su tramitación. Cualquier queja, denuncia o reclamación que se plantee tendrá presunción de veracidad.

3.1 PRESENTACIÓN DE LA QUEJA, ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO Y TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO.

7º) La persona instructora de la queja o denuncia de acoso realizará una investigación rápida y confidencial en el término de 10 días laborables, en la que oirá a las personas afectadas y testigos que se propongan y requerirá cuanta documentación sea necesaria. Las personas que sean requeridas deberán colaborar con la mayor diligencia posible. En cumplimiento de lo dispuesto en materia de protección de datos de carácter personal y documentación reservada, se dispondrá de un archivo restringido en el que se recogerá el registro de denuncias de acoso, la hoja de datos de identificación, comparecencias o denuncias por correo electrónico, medidas cautelares cursadas (si las hubiese) y las conclusiones y propuestas de la persona instructora.

En todo caso, se garantizará la imparcialidad de su actuación, por lo que en caso de concurrir algún tipo de parentesco por consanguinidad o afinidad con alguna o algunas de las personas afectadas por la investigación, amistad íntima, enemistad manifiesta con las personas afectadas por el procedimiento o interés directo o indirecto en el proceso concreto, deberá abstenerse de actuar y deberá comunicarlo a la Presidencia para que la sustituya. En caso de que, a pesar de la existencia de estas causas, no se produjera la abstención, podrá solicitarse, por cualquiera de las personas afectadas por el procedimiento, la recusación de dicha persona.

8º) Durante la tramitación del expediente se dará primero audiencia a la víctima y después a la persona denunciada. Ambas partes implicadas podrán ser asistidas y acompañadas por una persona de su confianza, sea o no representantes legal y/o sindical de las personas trabajadoras, quienes deberán guardar sigilo sobre la información a la que tenga acceso.

9º) El procedimiento debe ser lo más ágil y eficaz posible y proteger en todo caso la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas, así como el derecho de contradicción de la persona denunciada. A lo largo de todo el procedimiento se mantendrá una estricta confidencialidad y todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con tacto, y con el debido respeto, tanto a la denunciante, a la víctima, quienes en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo, como a la persona denunciada, cuya culpabilidad no se presumirá. Todas las personas que intervengan en el proceso tendrán la obligación de confidencialidad y de guardar sigilo al respecto de toda la información a la que tengan acceso.

10º) Durante la tramitación del expediente, a propuesta de la persona instructora, la Presidencia de la organización adoptará las medidas cautelares necesarias conducentes al cese inmediato de la situación de acoso, sin que dichas medidas puedan suponer un perjuicio permanente y definitivo en las condiciones laborales de las personas implicadas. Al margen de otras medidas cautelares, la Presidencia de (*NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN*) separará a la presunta persona acosadora de la víctima.

3.1 PRESENTACIÓN DE LA QUEJA, ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO Y TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO.

11º) Finalizada la investigación, la persona que ha tramitado el expediente elaborará un informe en el que se recogerán los hechos, los testimonios, pruebas practicadas y/o recabadas concluyendo si, en su opinión, hay indicios o no de acoso sexual o de acoso por razón de sexo.

Si de la prueba practicada se deduce la concurrencia de indicios de acoso, en las conclusiones del informe, la persona instructora instará a la presidencia a adoptar las medidas sancionadoras oportunas, pudiendo incluso, en caso de ser muy grave, proponer el despido disciplinario de la persona agresora.

Si de la prueba practicada no se apreciasen indicios de acoso, hará constar en el informe que de la prueba expresamente practicada no cabe apreciar la concurrencia de acoso sexual o por razón de sexo.

Si, aun no existiendo acoso, encuentra alguna actuación inadecuada o una situación de una situación de conflicto, que de continuar repitiéndose en el tiempo podría terminar derivando en acoso, lo comunicará igualmente a la Presidencia, sugiriendo la adopción de cuantas medidas al respecto resulten pertinentes para poner fin a esta situación.

12º) Ninguna de las actuaciones impedirá que las personas implicadas puedan solicitar cuantas actuaciones judiciales, administrativas o de cualquier tipo les resulten adecuadas.

3.2 LA RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE DE ACOSO

La Presidencia de (*NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN*) una vez recibidas las conclusiones de la persona instructora, adoptará las decisiones que considere oportunas en el plazo de 3 días laborables, siendo la única capacitada para decidir al respecto. La decisión adoptada se comunicará por escrito a la víctima, a la persona denunciada y a la persona instructora.

Así mismo, la decisión finalmente adoptada en el expediente se comunicará también a la persona responsable de prevención de riesgos laborales, si la hubiese. En esta comunicación, al objeto de garantizar la confidencialidad, no se darán datos personales y se utilizarán los códigos numéricos asignados a cada una de las partes implicadas en el expediente.

A la vista del informe de conclusiones elaborado por la persona instructora, la Presidencia de (*NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN*) procederá a:

a) Archivar las actuaciones, levantando acta al respecto.
b) Adoptar cuantas medidas estime oportunas en función de las sugerencias realizadas por la persona instructora del procedimiento de acoso. A modo ejemplificativo pueden señalarse entre las decisiones que puede adoptar la organización en este sentido, las siguientes:

- separar físicamente a la presunta persona agresora de la víctima, mediante cambio de puesto y/o turno u horario. En ningún caso se obligará a la víctima de acoso a un cambio de puesto, horario o de ubicación dentro de la empresa.
- sin perjuicio de lo establecido en el punto anterior, si procede, y en función de los resultados de la investigación, se sancionará a la persona agresora aplicando el cuadro de infracciones y sanciones previsto en el convenio colectivo de aplicación a la empresa o, en su caso, en el artículo 54 E.T.

Entre las sanciones a considerar para aplicar a la persona agresora se tendrán en cuenta las siguientes:

1. El traslado, desplazamiento, cambio de lugar, jornada o ubicación.
2. La suspensión de ocupación y sueldo.
3. La imitación temporal para ascender.
4. El despido disciplinario.

3.2 LA RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE DE ACOSO

En el caso de que la sanción a la persona agresora no sea la extinción del vínculo contractual, la Presidencia de (*NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN*) mantendrá un deber activo de vigilancia respecto esa persona trabajadora cuando se reincorpore (si es una suspensión), o en su nuevo puesto de trabajo en caso de un cambio de ubicación. Pero siempre y en todo caso, el cumplimiento de erradicar el acoso no finalizará con la mera adopción de la medida del cambio de puesto o con la mera suspensión, siendo necesaria su posterior vigilancia y control por parte de la organización.

La Presidencia de (*NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN*) adoptará las medidas preventivas necesarias para evitar que la situación vuelva a repetirse, reforzará las acciones formativas y de sensibilización y llevará a cabo actuaciones de protección de la seguridad y salud de la víctima, entre otras, las siguientes:

- Evaluación de los riesgos psicosociales en la organización.
- Adopción de medidas de vigilancia para proteger la víctima.
- Adopción de medidas para evitar la reincidencia de las personas sancionadas.
- Apoyo psicológico y social a la persona asediada.
- Modificación de las condiciones laborales que, previo consentimiento de la persona víctima de acoso, se estiman beneficiosas para su recuperación.
- Formación o reciclaje para la actualización profesional de la persona asediada cuando haya permanecido en ***IT* durante un periodo de tiempo prolongado.
- Realización de nuevas acciones formativas y de sensibilización para la prevención, detección y actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo, dirigidas a todas las personas que prestan sus servicios en la organización.

3.3 SEGUIMIENTO

Una vez cerrado el expediente, y en un plazo no superior a treinta días naturales, la persona encargada de tramitar e investigar la queja (INDICAR NOMBRE) vendrá obligada a realizar un seguimiento sobre los acuerdos adoptados, es decir, sobre su cumplimiento y/o resultado de las medidas adoptadas. Del resultado de este seguimiento se realizará el oportuno informe que recogerá la propuesta de medidas a adoptar para el supuesto de que los hechos causantes del procedimiento sigan produciéndose y se analizará también si se han implantado las medidas preventivas y sancionadoras propuestas, en su caso. Este informe se remitirá a la presidencia de la organización con el fin de que adopte las medidas necesarias, así como a la representación legal de las personas trabajadoras si la hubiera y a la persona responsable de prevención de riesgos laborales, si la hubiera, con las cautelas señaladas en el procedimiento respecto a la confidencialidad de los datos personales de las partes afectadas.

3.4 MEDIDAS DE PREVENCIÓN ORGANIZATIVAS

Para prevenir y gestionar posibles situaciones de acoso laboral, la organización ha adoptado otras medidas promoviendo una cultura organizacional libre de posibles conductas o situaciones de acoso laboral, entre las que destacan:

- Fomentar en la organización la creación de la cultura preventiva con valores tendentes a mejorar el entorno del trabajo en aras de prevenir y evitar situaciones de riesgo de acoso en el entorno laboral que puedan afectar a la seguridad y salud del personal.
- Elaborar e implantar los protocolos de actuación, con los procedimientos a seguir en el caso de que el personal empleado público se vea afectado por una presunta situación de acoso laboral.
- Crear documentos informativos, fichas informativas de riesgos laborales, carteles, píldoras informativas, etc.
- Comunicar, trasladar o poner a disposición del personal de los diferentes grupos de interés la información relativa a los canales de comunicación y procedimientos en casos de posible acoso laboral.

4. DURACIÓN, OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR

**PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y
ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL**

El contenido del presente protocolo es de obligado cumplimiento, entrando en vigor a partir de su comunicación a la plantilla de la organización a través **(INDICAR LOS MEDIOS*)** y manteniéndose vigente hasta su revisión.

No obstante, será necesario llevar a cabo una revisión y adecuación del protocolo, en los siguientes casos.

- En cualquier momento a lo largo de su vigencia con el fin de reorientar el cumplimiento de sus objetivos de prevención y actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo
- Cuando se ponga de manifiesto su falta de adecuación a los requisitos legal y reglamentarios o su insuficiencia como resultado de la actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- En los supuestos de fusión, absorción, transmisión o modificación del estatus jurídico de la organización y ante cualquier incidencia que modifica de manera sustancial la plantilla de la empresa, sus métodos de trabajo, organización.
- Cuando una resolución judicial condene a la organización por discriminación por razón de acoso laboral o determine la falta de adecuación del protocolo a los requisitos legales o reglamentarios.

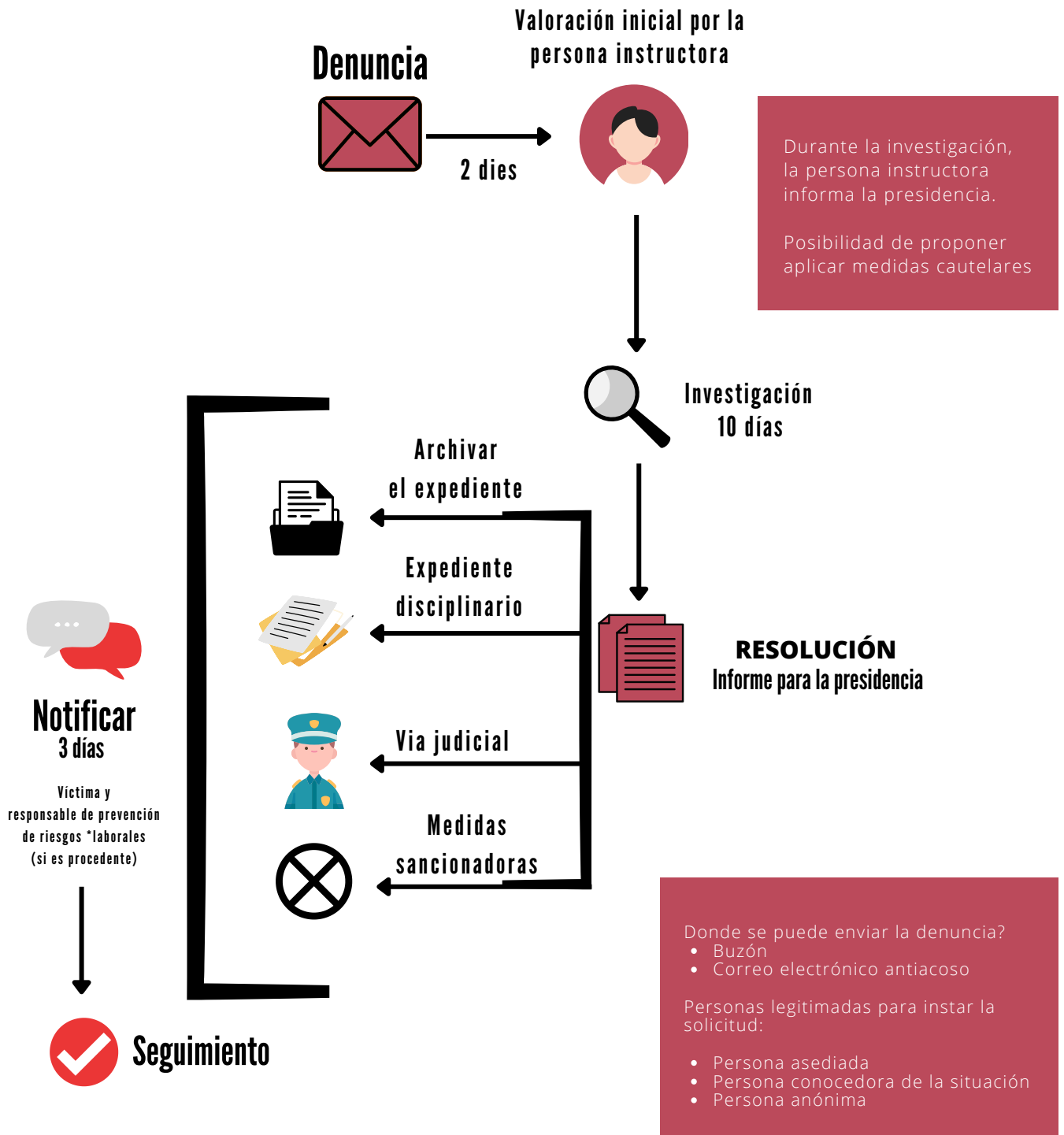
*Podrá ser a través de correo electrónico, de la intranet de la empresa, de su publicación en el tablón de anuncios, por escrito o cualquier otro medio que sirva para dicho objeto.

Así mismo, el protocolo será revisado en los supuestos y plazos determinados por la organización.

El presente procedimiento no impide el derecho de la víctima a denunciar, en cualquier momento, ante la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social, así como ante la jurisdicción civil, laboral o penal.

5. ANNEXOS I-II

**PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y
ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL**



*Recomendamos imprimirlo y colgarlo en un lugar visible para el personal laboral, el voluntariado y las personas usuarias.

DATOS DE LA PERSONA INFORMADORA

Núm. de expediente

NOMBRE Y APELLIDOS

DNI, NIE

DOMICILIO

TELÉFONO

E-MAIL

ÁREA DE SERVICIO

DATOS DE LOS HECHOS

PERSONAS PRESUNTAMENTE ASEDIADAS:

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS POR ORDEN CRONOLÓGICO:

MODELO PARA INICIAR EXPEDIENTE POR ACOSO LABORAL

PERSONAS PRESUNTAMENTE ASEDIADAS:

DOCUMENTACIÓN ANNEXA: MARCA SI ES PROCEDENTE

 SÍ NO

ESPECIFICÁIS A CONTINUACIÓN LA DOCUMENTACIÓN APORTADA

SOLICITA QUE SE INICIE:

EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN POR SITUACIÓN DE ACOSO LABORAL

FECHA Y FIRMA DE LA PERSONA SOLICITANTE

Enviadlo a _____@_____.com



PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL



Guía elaborada por aliaenred.com



con la financiación de **GVA**



PROTOCOL PER A LA PREVENCIÓ I ACTUACIÓ ENFRONT DE L'ASSETJAMENT LABORAL

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1

INTRODUCCIÓ

Marc normatiu i contextualització dels protocols d'actuació davant l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe

2

ELEMENTS CLAU D'UN PROTOCOL

3

EL PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ

4

DURACIÓ, OBLIGATORIETAT DE COMPLIMENT I ENTRADA EN VIGOR

5

ANNEXOS I-II

1. INTRODUCCIÓ

**PROTOCOL PER A LA PREVENCIÓ I ACTUACIÓ
ENFRONT DE L'ASSETJAMENT LABORAL**

PER QUÈ UNA GUIA DIFERENCIADA PER AL TEIXIT ASSOCIATIU?

En les dues últimes dècades, el Tercer Sector a Espanya ha experimentat un considerable avanç, gràcies a la democratització, a la revitalització de la societat civil i a l'evolució de l'Estat de Benestar.

Existeixen hui al voltant de 29.000 organitzacions actives que es dediquen principalment als camps de l'acció social, integració i atenció soci-sanitària. Les despeses anuals d'estes entitats suposen entre el 1,42% i el 1,69% del PIB del nostre país.

Actualment, treballen de mode remunerat unes 530.000 persones, la qual cosa representa el 2,7% del mercat laboral. A més, cal afegir el nombre de persones voluntàries que col·laboren amb estes organitzacions, i que s'estima en quasi 900.000 persones.

Malgrat el seu pes en l'economia, el tercer sector està dominat pel minifundisme, amb una gran quantitat de xicotetes organitzacions que no superen els 150.000 euros d'ingressos anuals. En termes generals, el seu volum mitjà de facturació ronda el milió d'euros, i el de despeses els 900.000 euros.

A més, tenint en compte l'Estudi de la realitat del voluntariat en la Comunitat Valenciana i les dades extretes de l'enquesta llançada arran del taller participatiu que realitzem el mes de setembre, observem que la majoria de les persones treballadores i voluntàries en les entitats del Tercer Sector, són dones. Malgrat això, la direcció masculina és majoritària en les entitats. Així mateix, l'estudi detecta un descens en el nombre d'homes voluntaris, mentre que en el cas de les dones voluntàries, s'aprecia un ascens.

Respecte a les polítiques d'igualtat existents en elles, en l'enquesta realitzada per l'Associació Alia i destinada a les associacions presents en la Plataforma del Voluntariat de la Comunitat Valenciana, més del 70% de les organitzacions diuen comptar amb Pla d'Igualtat. No obstant això, es redueix molt el percentatge dels qui compten amb Protocol d'actuació davant situacions de violències, que és una obligació legal. Per això decidim la PVCV i Alia adaptar una guia-protocol a la seua pròpia realitat que recomanem a més d'usar-la, es tinguen en compte els següents **aspectes diferencials del sector:**

- No sols és aplicable per a quan existeix relació laboral, Juntes Directives, Patronats, persones usuàries, voluntariat, etc. també estan incloses.
- En una organització molt més reduïda, on es coneix tothom, és més complicat mantindre l'anonimat. Per això recomanem una sola persona instructora.
- La missió d'estes organitzacions, en gran proporció, sol estar orientada a la inclusió social de col·lectius vulnerables. I per estudis relacionats amb violència de gènere sabem que esta circumstància de major vulnerabilitat pot ser potenciadora i no protectora de situacions d'assetjament.
- Suposadament són espais que basen els seus principis inspiradors en el cooperativisme, el suport mutu, la igualtat, etc.. i per això, moltes vegades es dona per descomptat que no és necessari tindre un protocol específic en relació a situacions d'assetjament sexual i per raó de sexe. Això genera la percepció i la creença d'espais segurs.
- Trobem la mateixa segregació horitzontal i vertical que en qualsevol altra organització.
- Ens trobem en una situació d'alta presència de personal voluntari al qual igual li costa més reconèixer l'espai com a "laboral" amb el que pot ser més fàcil deixar d'assistir, que denunciar els fets.
- Els del teixit associatiu són espais majoritàriament feminitzats i per això, donem per descomptat que sent un espai de dones siga un espai segur, cosa que no necessàriament és així.

Tenint en compte estes situacions, i el fet que poques vegades es parla de "assetjament" en plural, habitualment tendim a individualitzar el problema i en realitat hauríem de parlar d'assetjaments perquè són múltiples i variats. Hi ha moltes persones que estan sent assetjades, però no ho saben perquè està normalitzat.

L'assetjament sempre és violència, però no tota la violència sempre és assetjament (hi ha excessos d'autoritat que no tenen a veure amb l'assetjament). És necessari diferenciar perquè se sàpia el que està ocorrent en cada cas. A més, és important assenyalar que la majoria de les persones que assetgen són homes i el 99,7% de les persones agredides són dones.

L'assetjament laboral i l'assetjament sexual poden tindre les mateixes conseqüències com a depressió, ansietat, falta d'autoestima, problemes de somni, aïllament social... però no parteixen d'unes mateixes causes i estan regits de maneres diferents. A més, no abasten el mateix àmbit de competències (Comité de Salut i Seguretat per a l'assetjament laboral i una Comissió d'Igualtat amb persones especialitzades en qüestions de gènere per a l'assetjament sexual). Una altra diferència està en el caràcter grupal de l'assetjament laboral i el seu reiterar en el temps, mentre que el sexual no.

Per tot això, nosaltres recomanem abordar de manera separada l'assetjament sexual i per raó de sexe (que és el que presentem en 2022), de l'assetjament laboral (que és el que presentem ací).

També reiterem la necessitat de formar en qüestions de gènere a la/s persona/s que faran les funcions d'investigació. Sempre garantint el compliment normatiu d'aplicació.

MARC NORMATIU

En l'estudi de qualsevol conducta contrària a la llibertat sexual i la integritat moral en el treball ha de prendre's en consideració la **normativa internacional, l'europea i l'estatal**.

A nivell **internacional**, és d'obligada referència el Conveni número 111 de l'O.I.T. relatiu a la discriminació en matèria d'ocupació i ocupació, 1958; així com, el Conveni número 190 sobre l'eliminació de la violència i l'assetjament en el món del treball, 2019; la Convenció sobre l'Eliminació de Totes les Formes de Discriminació contra la Dona (CEDAW) i les seues recomanacions generals Núm. 19 i Núm. 35; i la Declaració i Plataforma d'Acció de Pequín, 1995.

Des de l'àmbit de la **Unió Europea**, i en el que té a veure amb el marc normatiu en matèria d'assetjament i igualtat de tracte i prohibició de discriminació de gènere, a més de l'aplicació genèrica de les Directives expressament referents en igualtat de tracte i no discriminació de gènere, cal detindre's en este cas en particular en la Directiva 2002/73/CE, refosa posteriorment en la Directiva 2006/54/CE, relatives ambdues a l'aplicació del principi d'igualtat de tracte entre homes i dones en assumptes d'ocupació i ocupació, que estableixen que tant l'assetjament sexual com l'assetjament per raó de sexe constitueixen manifestacions discriminatòries a les quals s'ha de fer front en l'àmbit de l'empresa. També, la Directiva 2004/113/CE per la qual s'aplica el principi d'igualtat de tracte entre homes i dones a l'accés a béns i serveis i el seu subministrament. Així mateix, cal assenyalar el Conveni del Consell d'Europa sobre prevenció i lluita contra la violència contra les dones i la violència domèstica (Conveni d'Istanbul), 2011.

A nivell **estatal**, a més de les lleis que suposen la transposició en l'ordenament intern de les esmentades directives, quals són, la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat (actual Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social) i la Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i de l'ordre social, totes dues amb incidència real en el concepte d'assetjament en modificar l'art. 54 del Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors per a referenciar-lo expressament com a causa expressa d'acomiadament disciplinari, ha de considerar-se la Constitució Espanyola, el propi Estatut dels Treballadors, la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de Riscos Laborals (LPRL); així com, la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes (LOI); la Llei orgànica 10/2022, de 6 de setembre, de garantia integral de la llibertat sexual (LOGILS); la Llei 36/2011, de 10 d'octubre, reguladora de la jurisdicció social (LRJS) i el Reial decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre Infraccions i Sancions en l'Ordre Social (LLISOS). Tot això sense perjudici, a més, del que es pugua establir en els convenis col·lectius i en els plans d'igualtat que resulten d'aplicació i de la seua possible compatibilitat amb el que es preveu en la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal, en els termes fixats per la Llei orgànica 4/2023, de 27 d'abril, per a la modificació de la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal.

A més de suposar la vulneració de drets essencials reconeguts en la **Constitució Espanyola** com la dignitat professional i personal (art.10) i la garantia d'igualtat i prohibició de discriminació -de ser assetjament sexual i/o per raó de sexe- (art.14), són molts altres els béns jurídics que poden veure's afectats en cadascuna de les seues manifestacions: la vida i la integritat física i moral (art.15), la intimitat, honor i pròpia imatge (art.18), etc.

En el marc de la legislació ordinària, des de la perspectiva laboral, cal esmentar el dret a la dignitat, a la intimitat, a l'ocupació efectiva, a la no discriminació i integritat física i moral en els termes del art.4.2 de l'Estatut dels Treballadors, referit a drets laborals; els deures de les persones treballadores en el marc de la relació de treball del art.5; el dret a la no discriminació en les relacions laborals del art.17, la inviolabilitat de la persona treballadora en els termes del art.18, l'extinció voluntària i indemnitzada del contracte del art.50 -a vegades única tutela de la víctima- i el art.54, referent a l'acomiadament disciplinari.

Han de considerar-se, així mateix, el art.14 de la LPRL i l'obligació de garantir la seguretat i salut en el treball; la definició d'assetjament per raó de sexe i assetjament sexual en el art.7 de la LOI, la necessitat d'abordar la tutela d'eixe assetjament en els plans d'igualtat –art.46 LOI- i l'obligació empresarial d'articular un procediment o protocol negociat amb la representació de les persones treballadores a fi de previndre, erradicar i evitar l'assetjament en l'empresa –art.48 LOI i art.12 LOGILS-. Esta obligació ha sigut desenvolupada pel Reial decret 901/2020, de 13 d'octubre, que el seu art.2.1 estableix que totes l'empreses compreses en el art.1.2 de l'Estatut dels Treballadors, amb independència del nombre de persones treballadores en plantilla, “han de promoure condicions de treball que eviten l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe i arbitrar procediments específics per a la seua prevenció i per a donar llit a les denúncies o reclamacions que puguen formular els qui hagen sigut objecte d'este”.

La interrelació entre la LOI i LPRL a més queda patent en el Criteri Tècnic 69/2009 de la Inspecció de Treball i Seguretat Social, amb el qual es dona per superat el Criteri Tècnic 34/2003 i es reforça la consideració de l'assetjament com a conducta a sancionar més enllà del tipus referit en el art.8.13 i el 8.13.bis de la Llei sobre Infraccions i Sancions en l'Ordre Social –assetjament sexual i assetjament per raó de sexe, respectivament-, així com en el més recent Criteri Tècnic 104/2021 sobre actuacions de la Inspecció de Treball i Seguretat Social en Riscos Psicosocials.

En l'àmbit de la jurisdicció social, el art.96 de la LRJS, relatiu a la prova d'indicis, i el art.180.4, referent a les mesures cautelars, resulten fonamentals per a la tutela de l'assetjament; així com, el art.183 en el que afecta especialment les indemnitzacions per danys i perjudicis. Igualment és fonamental l'Acord marc europeu sobre assetjament i violència en el lloc de treball, de 26 d'abril de 2007, publicat en el BOE de 14 de gener de 2008, així com la Resolució de 21 de desembre de 2007, de la Direcció General de Treball, per la qual es registra i publica l'Acta de pròrroga per a l'any 2008, de l'Acord interconfederal per a la negociació col·lectiva 2007 (ANC 2007) i els seus annexos, així com el V Acord per a l'ocupació i la negociació col·lectiva aprovat el 10 de maig de 2023 i publicat en el BOE de 19 de maig de 2023.

L'anterior sense perjudici de la possible incidència del dret penal i en concret dels delictes contra la integritat moral –art.173 del Codi Penal- i dels delictes contraris a la llibertat sexual del Títol VIII del Codi Penal. Respecte a estos últims, ha de tindre's en compte l'agressió sexual –art.178-; les agressions sexuals a menors de setze anys –arts.181 a 183.bis-; l'assetjament sexual –art.184-; els delictes d'exhibicionisme i provocació sexual –arts.185 i 186- i els delictes relatius a la prostitució i a l'explotació sexual i corrupció de menors, –arts.187 a 189.ter-.

Finalment, cal citar el Pacte d'Estat contra la Violència de Gènere que permet avançar en el compliment del Conveni d'Istanbul amb la finalitat d'aconseguir l'erradicació de la violència de gènere en totes les seues formes. I el Pacte Valencià contra la violència de gènere i masclista especialment referent al Tercer Sector i als Convenis d'actuació.

ÀMBIT D'APLICACIÓ

El protocol resulta d'aplicació a tota la plantilla de l'organització, independentment del nombre de centres de treball, de la categoria professional de les persones treballadores, de la forma i lloc de prestació de serveis i de la forma de contractació laboral, incloses les persones amb contractes fixos discontinus, amb contractes de duració determinada o contractes en pràctiques.

També resulta d'aplicació a les persones que, no tenint una relació laboral, presten serveis o col·laboren amb l'organització, com ara persones en formació, les que realitzen pràctiques no laborals o aquelles que realitzen voluntariat i a les persones usuàries. D'igual mode, serà aplicable a les persones que presten els seus serveis a través de contractes de posada a disposició.

El protocol serà aplicable a les situacions d'assetjament laboral i altres conductes contra la llibertat i la integritat moral que es produïsquen durant el treball, en relació amb el treball - incloent prestació per voluntariat - o com a resultat d'este:

- a) En el lloc de treball, inclusivament en els espais públics i privats quan són un lloc de treball.
- b) En els llocs on es paga a la persona treballadora, on esta presa el seu descans o on menja, o en els quals utilitza instal·lacions sanitàries o d'higiene i en els vestuaris.
- c) En els desplaçaments, viatges, esdeveniments o activitats socials o de formació relacionats amb el treball.
- d) En el marc de les comunicacions que estiguen relacionades amb el treball, incloses les realitzades per mitjà de tecnologies de la informació i de la comunicació (assetjament digital, virtual o ciberassetjament).
- e) En l'allotjament proporcionat per la persona ocupadora.
- f) En els trajectes entre el domicili i el lloc de treball.

2. ELEMENTS CLAU D'UN PROTOCOL

**PROTOCOL PER A LA PREVENCIÓ I ACTUACIÓ
ENFRONT DE L'ASSETJAMENT LABORAL**

CONFORMEN AQUEST APARTAT:

2.1 COMPROMÍS I DECLARACIÓ DE PRINCIPIS

2.2 CARACTERÍSTIQUES I ETAPES DEL PROTOCOL

2.3 TUTELA PREVENTIVA

2.4 CONCEPTE I CONDUCTES CONSTITUTIVES D'ASSETJAMENT LABORAL

2.1 COMPROMÍS I DECLARACIÓ DE PRINCIPIS

En efecte, l'organització, en comprometre's amb les mesures que conformen un protocol com les que consten en este manual, manifesta i publicita la seua voluntat expressa d'adoptar una actitud proactiva en la prevenció de qualsevol comportament contrari a la llibertat sexual i la integritat moral, informa de comportaments no tolerats per l'organització i mostra la seua voluntat d'erradicar qualsevol conducta o comportament que en eixe sentit puga produir-se mitjançant la implantació de quantes mesures siguen necessàries per a gestionar les denúncies que es puguen plantejar, així com per a resoldre segons siga procedent en cada cas.

(MODEL COMPROMÍS I DECLARACIÓ DE PRINCIPIS)

Amb el present protocol, (*NOM DE L'ORGANITZACIÓ*) considera que l'assetjament, en qualsevol de les seues manifestacions, crea un ambient negatiu que soscava la missió de l'organització i ofén la integritat de la comunitat. Per aquest motiu, tal comportament no serà tolerat. Manifestant la nostra tolerància zero davant la concurrència de conductes contràries a qualsevol situació d'assetjament, inclòs el produït en l'àmbit digital.

En adoptar este protocol, (*NOM DE L'ORGANITZACIÓ*) vol subratllar el seu compromís amb la prevenció i actuació enfront d'estes conductes en qualsevol de les seues manifestacions, informant de la seua aplicació a tot el personal que presta serveis en la seua organització, siga personal propi o procedent d'altres empreses, incloses les persones que, no tenint una relació laboral, presten serveis o col·laboren amb l'organització, com ara persones en formació, les que realitzen pràctiques no laborals o aquelles que realitzen voluntariat.

Així mateix, (*NOM DE L'ORGANITZACIÓ*) assumeix el compromís de donar a conèixer l'existència del present protocol, amb indicació de la necessitat del seu compliment estricte, a les empreses o organitzacions a les quals desplace el seu propi personal, així com a les empreses de les quals procedeix el personal que treballa en (*NOM DE L'ORGANITZACIÓ*). L'obligació d'observar el que es disposa en este protocol es farà constar en els contractes subscrits amb altres empreses o organitzacions.

Quan la presumpta persona agressora quedara fora del poder de direcció de l'organització i, per tant, (*NOM DE L'ORGANITZACIÓ*) no puga aplicar el procediment íntegrament, es dirigirà a l'empresa/organització competent a fi de que adopte les mesures oportunes i, si és el cas, sancione a la persona responsable, advertint-li que, de no fer-ho, la relació mercantil o de cooperació que uneix a totes dues organitzacions podrà extingir-se.

2.1 COMPROMÍS I DECLARACIÓ DE PRINCIPIS

El protocol serà aplicable a les situacions d'assetjament laboral que es produïsquen durant el treball o voluntariat, en relació amb ell o com a resultat d'este. Tindrà com a objectiu previndre, identificar i donar resposta a les conductes d'assetjament laboral que es duguen a terme, a través del compromís i la promoció d'una major sensibilització, així com l'establiment de principis per a la resolució de problemes mitjançant una intervenció primerenca. Per aquesta raó es dissenya el present marc d'actuació que haurà d'adoptar-se en cas de produir-se una situació d'assetjament laboral.

(NOM DE L'ORGANITZACIÓ) vetlarà, dins de l'àmbit de les seues competències, per la salvaguarda dels drets dels membres de la comunitat enfront de terceres persones i entre ells i elles.

(NOM DE L'ORGANITZACIÓ), tots els seus centres, departaments, unitats i/o serveis, es compromet a previndre i no tolerar qualsevol conducta o comportament d'assetjament laboral, en qualsevol de les seues manifestacions.

(Ciutat i data)

(Signat Persona Responsable de l'Organització)

2.2 CARACTERÍSTIQUES I ETAPES DEL PROTOCOL

Amb la finalitat de donar compliment al compromís amb el qual s'inicia este protocol i en els termes exposats fins al moment, (*NOM DE LA ORGANIZACION*) implanta un procediment de prevenció i actuació enfront de l'assetjament laboral, amb la intenció d'establir un mecanisme que fixe com actuar de manera integral i efectiva davant qualsevol comportament que puga resultar contrari a la llibertat laboral en els termes en els quals es dirà. Les conductes d'assetjament i violència en el treball estan regulades en el vigent Codi Penal podent constituir il·lícits penals: delictes de lesions (art. 147), menyscapte greu de la integritat moral (art. 173). Per a això, este protocol conjumina tres tipus de mesures:

1. **Mesures preventives**, amb declaració de principis i identificació de conductes que pogueren ser constitutives d'assetjament laboral.
2. **Mesures proactives** o procedimentals d'actuació per a donar llit a les denúncies o reclamacions que pogueren produir-se i mesures cautelars i/o correctives aplicables.
3. **Identificació de mesures reactives** en funció del conclòs i, si és el cas, el règim disciplinari.

2.3 TUTELA PREVENTIVA

Tota activitat laboral desenvolupada en qualsevol entorn, també en les organitzacions del Tercer Sector, comporta potencialment l'existència de riscos laborals, entre ells, els lligats a factors de tipus psicosocial.

Els **factors psicosocials** són les condicions de treball o característiques d'este relacionades amb l'organització, el "contingut del treball i la realització de la tasca, i que tenen la capacitat d'afectar tant el benestar o a la salut (física, psíquica o social) del treballador com al desenvolupament del treball" segons la Nota Tècnica de Prevenció (NTP) 926 de l'Institut Nacional de Seguretat i Salut en el Treball. Les interaccions personals en l'àmbit del treball o la càrrega de treball serien exemples d'estos.

Aquests factors es converteixen en **factors de risc psicosocial** quan, per una configuració deficient o un disseny inadequat de les condicions de treball, presenten la probabilitat d'afectar negativament la salut i el benestar de la persona treballadora (INSHT, 2015). En este cas, serien exemples l'aïllament, males relacions entre companys, conflictes a conseqüència de conductes inapropiades, un excés de càrrega de treball, etc.

Constitueixen **riscos psicosocials**, els fets, esdeveniments, situacions o estats, derivats de la materialització dels factors de risc psicosocial, que tenen una alta probabilitat d'afectar negativament la salut de les persones que treballen. L'estrés, la violència o l'assetjament laboral, poden ser exemples d'això.

La condició de personal empleat d'organitzacions del voluntariat, com la de qualsevol persona treballadora, comporta el dret a fer el seu treball lliure de qualsevol tipus d'assetjament així com l'observança de determinats principis que han de ser atesos i promoguts per les diferents persones responsables dels diferents departaments de l'organització, com són els d'objectivitat, integritat, neutralitat, responsabilitat, imparcialitat, confidencialitat, dedicació, transparència, exemplaritat, austeritat, accessibilitat, eficàcia, honradesa, promoció de l'entorn cultural i mediambiental, i respecte a la igualtat entre dones i homes.

És obligació de tota organització promoure condicions de treball adequades, que eviten conductes d'assetjament laboral que generen danys a les víctimes i deteriorenen el clima laboral de les organitzacions. A través dels protocols de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral l'organització ofereix una resposta única i integral enfront de l'assetjament laboral, tractant de garantir al personal ocupat, voluntari, usuari, etc. protecció efectiva per a previndre, corregir i eliminar este tipus de conductes indesitjables i inacceptables.

2.3 TUTELA PREVENTIVA

Amb la redacció d'este document es pretén traslladar a tots els grups d'interés la informació necessària per a conèixer com procedir en cas de considerar que es trobe afectat o afectada per alguna possible situació d'assetjament laboral.

Avaluació de risc laborals, inclosos psicosocials:

- La direcció de l'empresa ha d'estar implicada en la seua realització (Art. 15.1.b) LPRL) i els treballadors i les treballadores han de ser consultades sobre la mateixa (Art. 33 LPRL).
- Ha de cobrir la totalitat dels llocs de treball, ja que els factors psicosocials són presents en tots ells (Art. 4.1 RSP), incloent dins d'estos llocs els ocupats per personal de ETT contractats per l'empresa usuària d'acord amb el que es preveu per l'Art. 28.5. LPRL i Art. 16 de la Llei 14/1994, d'1 de juny, per la qual es regulen les empreses de treball temporal (d'ara en avant, LETT.) Sobre la base d'això, podem estendre-ho a personal voluntariat, i altres persones sense relació laboral amb l'organització.
- Les exigències de capacitació del personal tècnic que realitzen l'avaluació seran les mateixes que regeixen per a la resta de disciplines preventives (Art. 34 a 37 RSP).

2.4 CONCEPTE I CONDUCTES CONSTITUTIVES D'ASSETJAMENT LABORAL

Es consideren com a assetjament laboral, aquelles conductes indesitjables i inacceptables, esdevingudes en l'entorn laboral, incloses en un marc conceptual ampli. Esta sèrie de conductes impliquen situacions definides com a assetjament moral, sexual o per raó de sexe, discriminatori i altres situacions de violència laboral tant materialitzades de manera presencial com derivades de l'ús de les noves tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), encara que d'estes s'ocupa el Protocol d'actuació enfront de situacions d'assetjament sexual o per raó de sexe.

Les conductes d'assetjament laboral es caracteritzen per respondre a una estratègia concreta, repetida, sistemàtica, periòdica i prolongada en el temps. Algunes d'estes conductes poden ser, a més, constitutives de delictes conforme al que es preveu en el Codi Penal.

Però no totes les conductes inapropiades en l'àmbit del treball poden considerar-se assetjament laboral i estes, amb freqüència, poden derivar en conflicte. Un conflicte és una situació problemàtica en la relació interpersonal entre individus, que tenen idees, opinions, necessitats, expectatives, percepcions i interessos diferents o contraris, no aconseguint acords entre si per a prendre alguna decisió, i que veuen en l'altra part un obstacle a les seues metes. Solen derivar d'una falta de comunicació, males interpretacions, falta de confiança i cooperació. En l'entorn laboral pot desenvolupar-se tant en les relacions ascendents, descendents i al mateix nivell, així com de manera externa amb els/les usuàries, voluntariat, etc., podent generar situacions d'estrés. Tot això, condueix al fet que l'ambient de treball siga tibant i, si les situacions persisteixen, poden possibilitar l'aparició de casos d'assetjament.

A continuació, es relacionen de manera no exhaustiva alguns exemples de situacions, actuacions o comportaments que, encara que a vegades inadequats, no poden arribar a considerar-se constitutives d'assetjament.

2.4 CONCEPTE I CONDUCTES CONSTITUTIVES D'ASSETJAMENT LABORAL

Situacions o conductes que no poden arribar a considerar-se constitutives d'assetjament:

- Fets aïllats a l'entorn del treball. O conductes que impliquen un conflicte, esdevingut en el marc de les relacions humanes, i que evidentment afecten l'àmbit laboral, es donen en el seu entorn i influïsquen en l'organització i en les relacions laborals. O situacions d'amenaques o agressions puntuals o aïllades no realitzades de manera reiterada i/o prolongada en el temps.
- Accions realitzades per superiors que exerceixen la direcció amb un estil de comandament autoritari, amb alguns comportaments arbitraris realitzats en l'àmbit interpersonal o a la col·lectivitat.
- La incorrecta organització del treball i la falta de comunicació.
- La pressió legítima d'exigir el que es pacta o el compliment de les normes i procediments aprovats.
- Incompliment de legalitat o negligències.
- Crítiques constructives, explícites i/o justificades.

Algunes d'estes altres conductes, si bé a priori no poden ser estimades com a assetjament laboral, han de ser gestionades adequadament mitjançant estratègies de comunicació, reflexió i diàleg o bé per les vies legals o administratives que tinga establida l'organització per al tractament de la indisciplina i la desobediència, segons corresponga. Les conductes d'assetjament i violència en el treball estan regulades en el vigent Codi Penal podent constituir il·lícits penals: delictes de lesions (art. 147), menyscapse greu de la integritat moral (art. 173) i assetjament sexual (art. 184). En el cas d'apreciar-se la possible concurrència de fets presumptament delictius, haurà de seguir-se el que s'estableix en el present Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral.

2.4 CONCEPTE I CONDUCTES CONSTITUTIVES D'ASSETJAMENT LABORAL

Conductes considerades com a assetjament laboral*:

- Deixar a la persona treballadora de forma continuada sense ocupació efectiva, o incomunicada, sense cap causa que ho justifiqui.
- Dictar ordres d'impossible compliment amb els mitjans que se li assignen.
- Ocupació en tasques inútils o que no tenen valor productiu.
- Accions de represàlia enfront de treballadors/as que han plantejat queixes, denúncies o demandes enfront de l'organització, o enfront dels quals han col·laborat amb les persones reclamants.
- Insultar o menysprear repetidament a una persona treballadora.
- Reprendre-la reiteradament davant d'altres persones.
- Difondre rumors falsos sobre el seu treball o vida privada.

*Criteri tècnic 69/2009 sobre actuacions de la inspecció de treball en matèria d'assetjament i violència.

Conductes considerades com a assetjament laboral*:

Atacs a la víctima amb mesures organitzacionals:

- Restringir a la persona les possibilitats de parlar per part del superior/a.
- Canviar la ubicació d'una persona separant-la dels seus companys/as.
- Prohibir als companys/as que parlen a una persona determinada.
- Obligar a algú a executar tasques en contra de la seua consciència.
- Jutjar l'acompliment d'una persona de manera ofensiva.
- Qüestionar les decisions d'una persona.
- No assignar tasques a una persona.
- Assignar tasques sense sentit, degradants o molt per davall de les seues capacitats.

Atacs a les relacions socials de la víctima amb aïllament social:

- Restringir als companys/as la possibilitat de parlar amb una persona.
- Refusar la comunicació amb una persona a través de mirades i gestos.
- Refusar la comunicació amb una persona, evitant comunicar-se directament amb ella.
- No dirigir la paraula a una persona o tractar-la com si no existira.

*Notes tècniques 854 i 476 del INSST.

2.4 CONCEPTE I CONDUCTES CONSTITUTIVES D'ASSETJAMENT LABORAL

Conductes considerades com a assetjament laboral*:

Atacs a la vida privada de la víctima:

- Crítiques permanents a la vida privada d'una persona.
- Terror telefònic.
- Fer semblar estúpida a una persona.
- Donar a entendre que una persona té problemes psicològics.
- Mofar-se de les discapacitats d'una persona.

Violència física:

- Ofertes sexuals i violència sexual.
- Amenaces de violència física.
- Ús de violència menor.
- Maltractament físic.

Atacs a les actituds de la víctima:

- Atacs a les actituds i creences polítiques.
- Atacs a les actituds i creences religioses.
- Mofar-se de la nacionalitat de la víctima.

Agressions verbals:

- Cridar o insultar.
- Crítiques permanents del treball de la persona.
- Amenaces verbals.

Rumors:

- Parlar mal de la persona a la seua esquena.
- Difondre rumors.

*Notes tècniques 854 i 476 del INSST.

3. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ

**PROTOCOL PER A LA PREVENCIÓ I ACTUACIÓ
ENFRONT DE L'ASSETJAMENT LABORAL**

El procediment d'actuació davant una situació d'assetjament laboral ha de ser àgil i ràpid, ha d'atorgar credibilitat i s'ha de protegir la intimitat, confidencialitat i dignitat de les persones afectades (víctimes, supòsit assetjador o assetjadora i testimonis); així mateix, procurarà la protecció suficient de la víctima quant a la seua seguretat i la seua salut, tenint en compte les possibles conseqüències, tant físiques com psicològiques, que es deriven d'esta situació, atenent molt especialment a les circumstàncies laborals que envolten a la víctima.

S'establiran, per tant, un procediment que podran seguir les persones que consideren que han sigut objecte d'assetjament laboral, o que tinguen coneixement dels fets, per a comunicar-ho, sempre en un entorn confidencial i urgent.

La víctima o qualsevol persona coneixedora podrà posar els fets en coneixement de la persona/s instructora/s per diferents mitjans que s'establiran i posaran en coneixement de tota la plantilla.

En cap cas estos procediments seran un obstacle o impediment perquè la persona denunciant acudisca, si ho considera oportú, a la via judicial o administrativa que corresponga.

En el cas que es realitzen paral·lelament accions judicials pels mateixos fets que són objecte de l'expedient, la tramitació d'este i l'aplicació d'este Protocol quedaran suspeses fins que finalitze el procés judicial, excepte pel que fa a mesures cautelars.

El procediment a seguir serà el següent:

1. Presentació de la queixa, activació del protocol i tramitació de l'expedient administratiu.
2. La resolució de l'expedient d'assetjament.
3. Seguiment.
4. Mesures de prevenció organitzatives.

3.1 PRESENTACIÓ DE LA QUEIXA, ACTIVACIÓ DEL PROTOCOL I TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT ADMINISTRATIU.

1r) L'organització designa a (*INDICAR NOM, COGNOMS I CÀRREC*) com a persona instructora perquè tramite qualsevol queixa o denúncia que es reba en matèria d'assetjament laboral, la investigue i realitzi el seu seguiment. En cas d'absència per vacances, malaltia o qualsevol altra causa legal, actuarà de suplent (*INDICAR NOM, COGNOMS I CÀRREC*). Als efectes oportuns s'informarà a totes les persones que presten serveis en l'organització d'eixa designació i s'expressarà de manera clara i concisa com se li poden fer arribar eixes queixes o denúncies.

2n) Les denúncies [podran/no podran] (triar una de les dues opcions) ser anònimes i les podrà presentar la persona que se senta assetjada, o s'haja sentit encara que haja deixat de prestar el servei en l'organització o haja deixat de ser persona usuària a l'organització, o sent part de voluntariat corporatiu o altres grups d'interés o qui tinga coneixement d'esta situació. Una vegada es tinga constància per qualsevol mig establert d'una denúncia, s'iniciarà immediatament el procediment. En cas que la denúncia la reba qualsevol altra persona diferent de la persona instructora, esta haurà de posar-ho com més prompte millor, en coneixement de la persona instructora per qualsevol dels mitjans establits.

3r) La bústia de correu electrònic en el qual es poden presentar les queixes o denúncies de fustigació, assetjament sexual i/o per raó de sexe és (*INDICAR ADREÇA DE CORREU*). Només la persona designada per a tramitar el protocol tindrà accés als correus que a eixos efectes es remeten.

4t) Les denúncies o queixes igualment es podran presentar en paper i en un sobre tancat. A aquest efecte la bústia de correu en el qual es puguen depositar eixes denúncies o queixes estarà situat en (*INDICAR*).

5é) S'haurà de garantir la confidencialitat qualsevol que siga la forma en què es tramiten les denúncies. Rebuda una denúncia, la persona encarregada de tramitar-la donarà un codi numèric a cadascuna de les parts afectades. Totes les dades recaptades estaran sota l'empara del que s'estableix en la Llei orgànica 158/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

Tan sols tindrà informació del nom, cognoms, servei i telèfons de contacte la persona instructora.

6é) Una vegada rebuda, en el termini màxim de 2 dies laborables, s'activarà el procediment per a la seua tramitació. Qualsevol queixa, denúncia o reclamació que es plantege tindrà presumpció de veracitat.

3.1 PRESENTACIÓ DE LA QUEIXA, ACTIVACIÓ DEL PROTOCOL I TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT ADMINISTRATIU.

7é) La persona instructora de la queixa o denúncia d'assetjament realitzarà una investigació ràpida i confidencial en el terme de 10 dies laborables, en la qual sentirà les persones afectades i testimonis que es proposen i requerirà quanta documentació siga necessària. Les persones que siguen requerides hauran de col·laborar amb la major diligència possible. En compliment del que es disposa en matèria de protecció de dades de caràcter personal i documentació reservada, es disposarà d'un arxiu restringit en el qual es recollirà el registre de denúncies d'assetjament, la fulla de dades d'identificació, compareixences o denúncies per correu electrònic, mesures cautelars cursades (si n'hi haguera) i les conclusions i propostes de la persona instructora.

En tot cas, es garantirà la imparcialitat de la seua actuació, per la qual cosa en cas de concórrer algun tipus de parentiu per consanguinitat o afinitat amb alguna o algunes de les persones afectades per la investigació, amistat íntima, enemistat manifesta amb les persones afectades pel procediment o interès directe o indirecte en el procés concret, haurà d'abstindre's d'actuar i haurà de comunicar-lo a la Presidència perquè la substituïska. En cas que, malgrat l'existència d'estes causes, no es produïra l'abstenció, podrà sol·licitar-se, per qualsevol de les persones afectades pel procediment, la recusació d'aquesta persona.

8é) Durant la tramitació de l'expedient es donarà primer audiència a la víctima i després a la persona denunciada. Totes dues parts implicades podran ser assistides i acompanyades per una persona de la seua confiança, siga o no representants legal i/o sindical de les persones treballadores, els qui hauran de guardar sigil sobre la informació a la qual tinga accés.

9é) El procediment ha de ser el més àgil i eficaç possible i protegir en tot cas la intimitat, confidencialitat i dignitat de les persones afectades, així com el dret de contradicció de la persona denunciada. Al llarg de tot el procediment es mantindrà una estricta confidencialitat i totes les investigacions internes es duran a terme amb tacte, i amb el degut respecte, tant a la denunciant, a la víctima, els qui en cap cas podran rebre un tracte desfavorable per este motiu, com a la persona denunciada, la culpabilitat de la qual no es presumirà. Totes les persones que intervinguen en el procés tindran l'obligació de confidencialitat i de guardar sigil referent a tota la informació a la qual tinguen accés.

10é) Durant la tramitació de l'expedient, a proposta de la persona instructora, la Presidència de l'organització adoptarà les mesures cautelars necessàries conduents al cessament immediat de la situació d'assetjament, sense que aquestes mesures puguen suposar un perjudici permanent i definitiu en les condicions laborals de les persones implicades. Al marge d'altres mesures cautelars, la Presidència de (*NOM DE L'ORGANITZACIÓ*) separarà a la presumpta persona assetjadora de la víctima.

3.1 PRESENTACIÓ DE LA QUEIXA, ACTIVACIÓ DEL PROTOCOL I TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT ADMINISTRATIU.

11é) Finalitzada la investigació, la persona que ha tramitat l'expedient elaborarà un informe en el qual es recolliran els fets, els testimoniatges, proves practicades i/o recaptades concloent si, en la seua opinió, hi ha indicis o no d'assetjament sexual o d'assetjament per raó de sexe.

Si de la prova practicada es dedueix la concurrència d'indicis d'assetjament, en les conclusions de l'informe, la persona instructora instarà la presidència a adoptar les mesures sancionadores oportunes, podent fins i tot, en cas de ser molt greu, proposar l'acomiadament disciplinari de la persona agressora.

Si de la prova practicada no s'apreciaren indicis d'assetjament, farà constar en l'informe que de la prova expressament practicada no cal apreciar la concurrència d'assetjament sexual o per raó de sexe.

Si, fins i tot no existint assetjament, troba alguna actuació inadequada o una situació d'una situació de conflicte, que de continuar repetint-se en el temps podria acabar derivant en assetjament, el comunicarà igualment a la Presidència, suggerint l'adopció de quantes mesures sobre aquest tema resulten pertinents per a posar fi a esta situació.

12é) Cap de les actuacions impedirà que les persones implicades puguen sol·licitar quantes actuacions judicials, administratives o de qualsevol tipus els resulten adequades.

3.2 LA RESOLUCIÓ DE L'EXPEDIENT D'ASSETJAMENT

La Presidència de (*NOM DE L'ORGANITZACIÓ*) una vegada rebudes les conclusions de la persona instructora, adoptarà les decisions que considere oportunes en el termini de 3 dies laborables, sent l'única capacitada per a decidir sobre aquest tema. La decisió adoptada es comunicarà per escrit a la víctima, a la persona denunciada i a la persona instructora.

Així mateix, la decisió finalment adoptada en l'expedient es comunicarà també a la persona responsable de prevenció de riscos laborals, si n'hi haguera. En esta comunicació, a fi de garantir la confidencialitat, no es donaran dades personals i s'utilitzaran els codis numèrics assignats a cadascuna de les parts implicades en l'expedient.

A la vista de l'informe de conclusions elaborat per la persona instructora, la Presidència de (*NOM DE L'ORGANITZACIÓ*) procedirà a:

a) Arxivar les actuacions, estenent acta sobre aquest tema.
b) Adoptar quantes mesures estime oportunes en funció dels suggeriments realitzats per la persona instructora del procediment d'assetjament. A mode d'exemple poden assenyalar-se entre les decisions que pot adoptar l'organització en este sentit, les següents:

- Separar físicament a la presumpta persona agressora de la víctima, mitjançant canvi de lloc i/o torn o horari. En cap cas s'obligarà a la víctima d'assetjament a un canvi de lloc, horari o d'ubicació dins de l'empresa.
- Sense perjudici del que s'estableix en el punt anterior, si escau, i en funció dels resultats de la investigació, se sancionarà a la persona agressora aplicant el quadre d'infraccions i sancions previst en el conveni col·lectiu d'aplicació a l'empresa o, si és el cas, en l'article 54 E.T.

Entre les sancions a considerar per a aplicar a la persona agressora es tindran en compte les següents:

1. El trasllat, desplaçament, canvi de lloc, jornada o ubicació.
2. La suspensió d'ocupació i sou.
3. L'imitació temporal per a ascendir.
4. L'acomiadament disciplinari.

3.2 LA RESOLUCIÓ DE L'EXPEDIENT D'ASSETJAMENT

En el cas que la sanció a la persona agressora no siga l'extinció del vincle contractual, la Presidència de (*NOM DE L'ORGANITZACIÓ*) mantindrà un deure actiu de vigilància respecte eixa persona treballadora quan es reincorpore (si és una suspensió), o en el seu nou lloc de treball en cas d'un canvi d'ubicació. Però sempre i en tot cas, el compliment d'erradicar l'assetjament no finalitzarà amb la mera adopció de la mesura del canvi de lloc o amb la mera suspensió, sent necessària la seua posterior vigilància i control per part de l'organització.

La Presidència de (*NOM DE L'ORGANITZACIÓ*) adoptarà les mesures preventives necessàries per a evitar que la situació torne a repetir-se, reforçarà les accions formatives i de sensibilització i durà a terme actuacions de protecció de la seguretat i salut de la víctima, entre altres, les següents:

- Avaluació dels riscos psicosocials en l'organització.
- Adopció de mesures de vigilància per a protegir la víctima.
- Adopció de mesures per a evitar la reincidència de les persones sancionades.
- Suport psicològic i social a la persona assetjada.
- Modificació de les condicions laborals que, previ consentiment de la persona víctima d'assetjament, s'estimen beneficioses per a la seua recuperació.
- Formació o reciclatge per a l'actualització professional de la persona assetjada quan haja romàs en *IT durant un període de temps prolongat.
- Realització de noves accions formatives i de sensibilització per a la prevenció, detecció i actuació enfront de l'assetjament sexual i assetjament per raó de sexe, dirigides a totes les persones que presten els seus serveis en l'organització.

3.3 SEGUIMENT

Una vegada tancat l'expedient, i en un termini no superior a trenta dies naturals, la persona encarregada de tramitar i investigar la queixa (*INDICAR NOM*) vindrà obligada a realitzar un seguiment sobre els acords adoptats, és a dir, sobre el seu compliment i/o resultat de les mesures adoptades. Del resultat d'este seguiment es realitzarà l'oportú informe que recollirà la proposta de mesures a adoptar per al supòsit que els fets causants del procediment continuen produint-se i s'analitzarà també si s'han implantat les mesures preventives i sancionadores proposades, si és el cas. Este informe es remetrà a la presidència de l'organització amb la finalitat que adopte les mesures necessàries, així com a la representació legal de les persones treballadores si n'hi haguera i a la persona responsable de prevenció de riscos laborals, si n'hi haguera, amb les cauteles assenyalades en el procediment respecte a la confidencialitat de les dades personals de les parts afectades.

3.4 MESURES DE PREVENCIÓ ORGANITZATIVES

Per a previndre i gestionar possibles situacions d'assetjament laboral, l'organització ha adoptat altres mesures promovent una cultura organitzacional lliure de possibles conductes o situacions d'assetjament laboral, entre les quals destaquen:

- Fomentar en l'organització la creació de la cultura preventiva amb valors tendents a millorar l'entorn del treball a fi de previndre i evitar situacions de risc d'assetjament en l'entorn laboral que puguin afectar la seguretat i salut del personal.
- Elaborar i implantar els protocols d'actuació, amb els procediments a seguir en el cas que el personal empleat públic es veja afectat per una presumpta situació d'assetjament laboral.
- Crear documents informatius, fitxes informatives de riscos laborals, cartells, píndoles informatives, etc.
- Comunicar, traslladar o posar a la disposició del personal dels diferents grups d'interés la informació relativa als canals de comunicació i procediments en casos de possible assetjament laboral.

4. DURACIÓ, OBLIGATORIETAT DE COMPLIMENT I ENTRADA EN VIGOR

**PROTOCOL PER A LA PREVENCIÓ I ACTUACIÓ
ENFRONT DE L'ASSETJAMENT LABORAL**

4

DURACIÓ, OBLIGATORIETAT DE COMPLIMENT I ENTRADA EN VIGOR

El contingut del present protocol és d'obligat compliment, entrant en vigor a partir de la seua comunicació a la plantilla de l'empresa a través (**INDICAR ELS MITJANS***) i mantenint-se vigent fins a la seua revisió.

No obstant això, serà necessari dur a terme una revisió i adequació del protocol, en els següents casos:

- En qualsevol moment al llarg de la seua vigència amb la finalitat de reorientar el compliment dels seus objectius de prevenció i actuació enfront de l'assetjament sexual i assetjament per raó de sexe
- Quan es pose de manifest la seua falta d'adequació als requisits legal i reglamentaris o la seua insuficiència com a resultat de l'actuació de la Inspecció de Treball i Seguretat Social.
- En els supòsits de fusió, absorció, transmissió o modificació de l'estatus jurídic de l'organització i davant qualsevol incidència que modifica de manera substancial la plantilla de l'empresa, els seus mètodes de treball, organització.
- Quan una resolució judicial condemne a l'organització per discriminació per raó d'assetjament laboral o determine la falta d'adequació del protocol als requisits legals o reglamentaris.

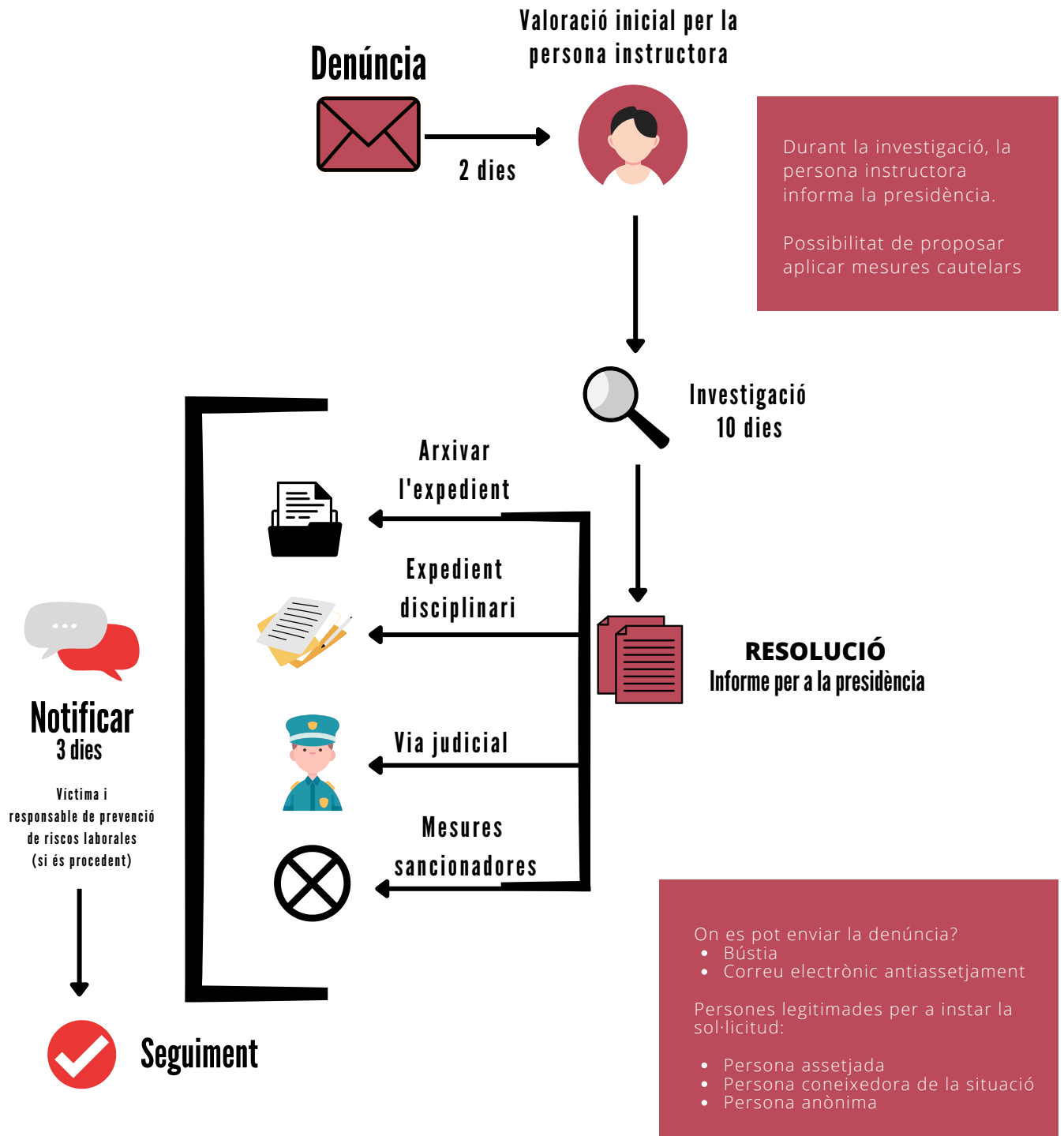
*Podrà ser a través de correo electrònic, de la intranet de la empresa, de su publicació en el tablón de anuncios, por escrito o cualquier otro medio que sirva para dicho objeto.

Així mateix, el protocol serà revisat en els supòsits i terminis determinats per l'organització.

El present procediment no impedeix el dret de la víctima a denunciar, en qualsevol moment, davant la Inspecció de Treball i de la Seguretat Social, així com davant la jurisdicció civil, laboral o penal.

5. ANNEXOS I-II

**PROTOCOL PER A LA PREVENCIÓ I ACTUACIÓ
ENFRONT DE L'ASSETJAMENT LABORAL**



*Recomanem imprimir-ho i penjar-ho en un lloc visible per al personal laboral, el voluntariat i les persones usuàries

DADES DE LA PERSONA INFORMADORA

Núm. d'expedient

NOM I COGNOMS

DNI, NIE

DOMICILI

TELÈFON

ADREÇA-E

ÀREA DE SERVEI

DADES DELS FETS

PERSONES PRESUMIBLEMENT ASSETJADES:

DESCRIPCIÓ DELS FETS PER ORDRE CRONOLÒGIC:

MODEL PER A INICIAR EXPEDIENT PER ASSETJAMENT LABORAL

PERSONES PRESSUMIBLEMENT ASSETJADES:

DOCUMENTACIÓ ANNEXA: MARQUEU I, SI ÉS PROCEDENT

 SÍ NO

ESPECIFIQUEU TOT SEGUIT LA DOCUMENTACIÓ APORTADA

SOL·LICITA QUE S'INICIE:

EL PROTOCOL D'ACTUACIÓ PER SITUACIÓ D'ASSETJAMENT LABORAL

Data i signatura de la persona sol·licitant

Envieu-ho

a _____@_____.com



PROTOCOL PER A LA PREVENCIÓ I ACTUACIÓ ENFRONT DE L'ASSETJAMENT LABORAL



Guia elaborada per aliaenred.com



amb el finançament de **GVA**

