V2023

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL

Plataforma de VOLUNTARIAT de la Comunitat VALENCIANA

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 INTRODUCCIÓN

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.

1 INTRODUCCIÓN

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

1 INTRODUCCIÓN

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 Nº 19 y Nº 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 Directiva2006/54/CE, relativas ambas a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres ymujeres 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 igualdadde 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 lasmujeres y la violencia doméstica (Convenio de Estambul), 2011.

1 INTRODUCCIÓN

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 DecretoLegislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Generalde derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social)y la Ley 62/2003, de 30 dediciembre, 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 RiesgosLaborales (LPRL), así como, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva demujeres 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 quese pueda establecer en los convenios colectivos y en los planes de igualdad que resulten de aplicacióny 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 modificaciónde 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 la 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 34/2003y se refuerzala consideración del acoso como conducta a sancionar más allá del tipo referido en el art.8.13 yel 8.13.bis de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social– acoso sexual y acoso por razónde 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 2023y 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 Géneroque 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

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 consultadas 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.**

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 influyan 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.

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

3 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

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.

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.

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.

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

4 DURACIÓN, OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR

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 condeno a la organización por discriminación por razón de acoso laboral o determino 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.

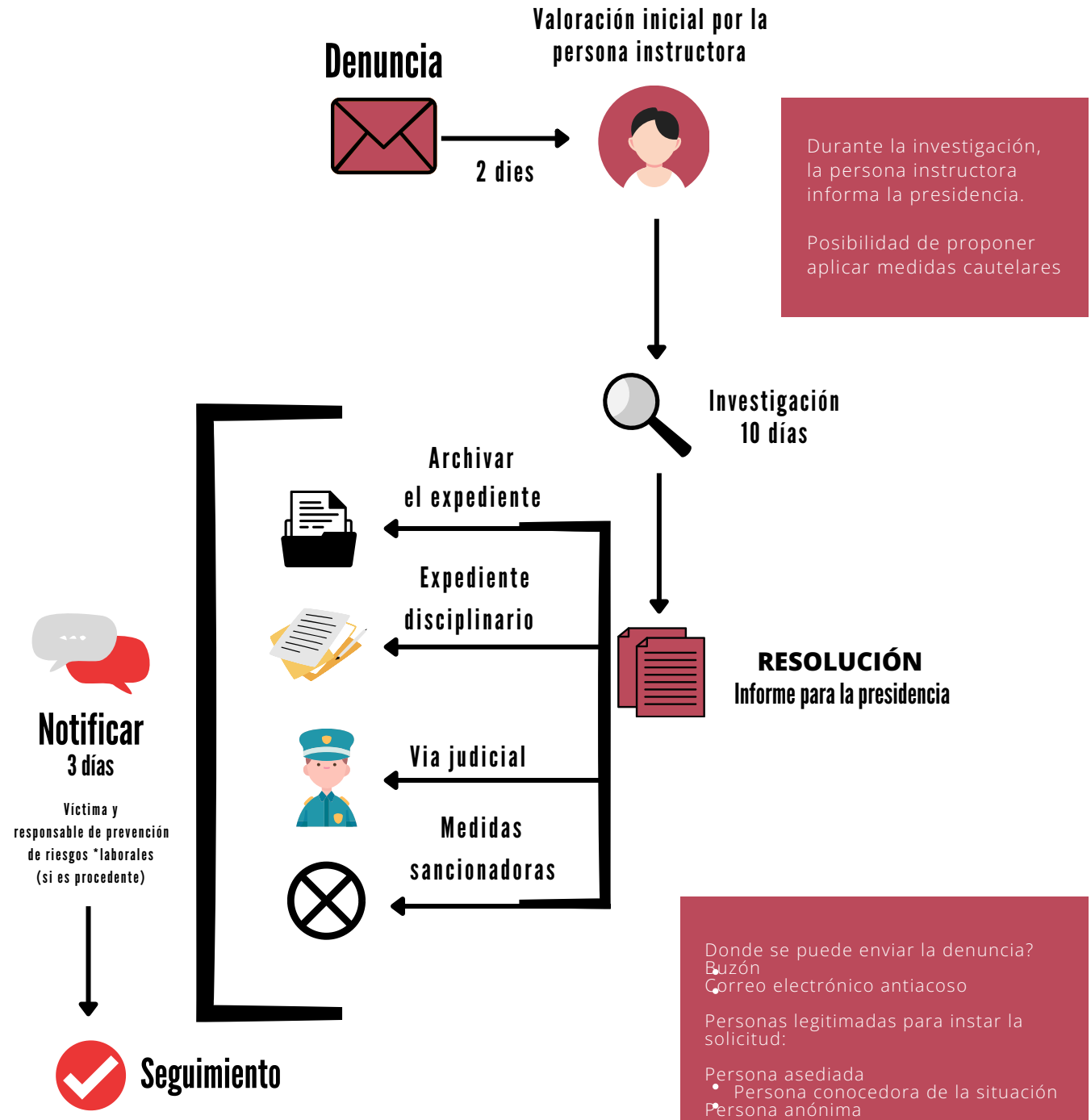
Así mismo, el protocolo será revisado en los supuestos y plazos determinados por la organización.

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

5.1 INFOGRAFÍA



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

5.2 MODELO PARA INICIAR EXPEDIENTE POR ACOSO LABORAL

Núm. de expediente

DATOS DE LA PERSONA INFORMADORA

NOMBRE Y APELLIDOS

DNI, NIE | DOMICILI O

TELÉFON O | 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

Plataforma de VOLUNTARIAT de la Comunitat VALENCIANA

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL

Versión **2023**

Guía elaborada por aliaenred.com

con la financiación de **GVA**

GENERALITAT VALENCIANA
POR SOLIDARIDAD OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

GENERALITAT VALENCIANA
Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació