

# Guía Análisis comparado de los protocolos de actuación frente al acoso en el trabajo



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN  
ESTATAL PARA  
LA PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES, F.S.P.



FINANCIADO POR:

A12017-0001



# Guía

## Análisis comparado de los protocolos de actuación frente al acoso en el trabajo

**Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente  
UGT-CEC**



EDITA  
Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC

DISEÑA e IMPRIME  
Blanca Impresores S.L. 95 319 11 02

Depósito Legal: M-40992-2018



Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente  
UGT-CEC

## Guía

Análisis comparado de los protocolos  
de actuación frente al  
acoso en el trabajo

***José Antonio Fernández Avilés***

***Director Científico del Observatorio de riesgos Psicosociales***

***Elaborado por la Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-CEC***

# Índice

<b>ABREVIATURAS.....</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>1. IDENTIFICACIÓN Y RECOPIACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL EXISTENTES EN ESPAÑA .....</b>	<b>21</b>
1.1. Nociones básicas sobre protocolos (protocolos existentes y su naturaleza jurídica) ..	21
1.2. La integración de los protocolos en la NC.....	28
1.3. Delimitación conceptual de las diferentes formas de acoso laboral .....	44
<b>2. ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS DE LOS PROTOCOLOS DE ACOSO LABORAL.....</b>	<b>53</b>
2.1. Prevención Primaria.....	55
2.1.1. Actuaciones de concienciación sensibilización.....	56
2.1.2. Formación e información frente a las conductas de acoso.....	63
2.1.3. Evaluación de riesgos psicosociales en las que se tiene en cuenta los factores de riesgo psicosocial que influyen en el acoso moral.....	67
2.2. Prevención secundaria .....	76
2.2.1. Implantación de medidas preventivas sobre los factores de Riesgos Psicosociales que influyen en el acoso laboral.....	80
2.2.2. Sistemas de consulta y asesoramiento .....	93
2.2.3. Identificación precoz de las situaciones de riesgo .....	100
2.3. Prevención terciaria (procedimientos de actuación formales e informales).....	102
2.3.1. Principios inspiradores.....	108
2.3.2. Activación del protocolo.....	110
2.3.3. Regulación de la investigación y la actividad probatoria.....	114
2.3.4. Comisiones u órganos implicados en el procedimiento .....	116
2.3.5. Criterios de actuación y garantías del procedimiento .....	121
2.3.6. Medidas cautelares.....	127

2.3.7. Participación de los representantes de los trabajadores en los procedimientos de actuación .....	131
2.3.8. Respuesta frente a las situaciones: propuestas de medidas disciplinarias y re-organizativas .....	133
2.3.9. Atención integral a la víctima: tratamiento/rehabilitación, reintegración de los trabajadores/tratamientos farmacológicos.....	135
2.3.9. Seguimiento de casos y revisión de las medidas preventivas.....	140
<b>3. VALORACIÓN FINAL .....</b>	<b>149</b>
<b>CONVENIOS Y PROTOCOLOS .....</b>	<b>157</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>165</b>
<b>NORMATIVA .....</b>	<b>167</b>
<b>OTROS DOCUMENTOS .....</b>	<b>168</b>
<b>NOTAS TÉCNICAS DE PREVENCIÓN (INSST).....</b>	<b>168</b>



A

# Abreviaturas



## **ABREVIATURAS**

BOE: Boletín Oficial del Estado  
CA: Comunidad autónoma  
CCAA: Comunidades Autónomas  
CC: Convenio/s Colectivo/s  
CE: Constitución Española  
CSS: Comité/s de Seguridad y Salud  
DP: Delegado/a/s de Prevención  
EBEP: Ley del Estatuto básico del Empleado Público  
ET: Estatuto de los Trabajadores  
ETT: Empresa/s de Trabajo Temporal  
INSST: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo  
ITSS: Inspección de Trabajo y Seguridad Social  
LET: Ley del Estatuto de los Trabajadores  
LO de Igualdad: LO de Igualdad de mujeres y hombres  
LPRL: Ley de Prevención de Riesgos Laborales  
NC: Negociación Colectiva  
NTP: Nota Técnica Preventiva  
OIT: Organización Internacional del Trabajo  
ORPS: Observatorio de RPS de UGT  
RPS: Riesgo/s psicosocial/es  
SP: Servicio/s de Prevención





# Introducción



## INTRODUCCIÓN

El mercado laboral ha experimentado grandes cambios en los últimos años debido a la creciente terciarización de la economía, los cambios en los modelos organizativos de las empresas, la introducción de nuevas tecnologías, la digitalización del trabajo, la nueva economía de las plataformas, etc., sumando a todo ello la crisis económica que ha conducido a que los riesgos laborales, lejos de disminuir, hayan aumentado y, dentro de ellos, especialmente los riesgos psicosociales. Los elementos o aspectos de la organización del trabajo como la carga de trabajo, el desarrollo de tareas monótonas, la falta de claridad en las funciones y responsabilidades, la deficiente organización del tiempo de trabajo, así como la escasa o nula percepción que tienen los trabajadores sobre la valoración del trabajo por sus superiores jerárquicos, hacen que los riesgos psicosociales aumenten significativamente e influyen en la violencia que se puede generar dentro de las propias organizaciones productivas.

Debido a la presencia en el trabajo de dichos riesgos, se está produciendo un deterioro grave para la seguridad y salud de los trabajadores que sufren diverso tipo de consecuencias, como pueden ser trastornos psíquicos, estrés, trastornos del sueño u otras enfermedades de carácter físico. Además, una mala organización en el trabajo puede estar ocasionando accidentes laborales, interrupciones y cambios en la producción, mayor rotación en los puestos de trabajo, etc.

Independientemente del momento o situación económica por la que se atraviese, es evidente, y la legislación así lo exige, que el empresario tiene el deber de garantizar siempre unas correctas condiciones de la seguridad y salud en sus centros de trabajo que garanticen la integridad física y moral de los trabajadores a su cargo. A estos efectos, el empresario debe adoptar cuantas medidas sean necesarias para prevenir dichas situaciones en sus centros de trabajo.

Esta Guía, que se elabora por el equipo técnico del Observatorio de Riesgos Psicosociales, resalta la importancia que, dentro de los riesgos psicosociales, adquiere el acoso en cualquiera de sus formas y manifestaciones. El acoso en el trabajo puede ser muy pernicioso para la seguridad y salud de los trabajadores ya desde las primeras fases de su manifestación, ya que la persona acosada está tan desorientada y desmotivada que no sabe en ocasiones cómo debe actuar y termina en muchos casos resignada, excluida, marginada, etc., dando lugar, en muchas ocasiones, a que el trabajador afectado abandone la empresa, de forma que el acosador queda sin sanción por dichas conductas inaceptables, incluso en empresas donde rigen CC en los que se tipifica el acoso como falta laboral objeto de sanción disciplinaria.

Partiendo de la base de que la primera herramienta eficaz e imprescindible contra los riesgos psicosociales es la propia evaluación de riesgos, así como –entre otras medidas- la información y formación de los trabajadores, los procedimientos contra el acoso suelen establecer medidas preventivas para abordar con éxito dichas situaciones, especialmente tienen la virtud de que evitan la improvisación, de manera que se predeterminan responsables y órganos para su aplicación, mecanismos de denuncia, regulación de los procedimientos a seguir (instrucción, investigación, etc.).

En general, los protocolos se desarrollan bajo el compromiso general de las empresas de no admitir o tolerar las conductas de acoso, favoreciendo que estas no aparezcan o que, si lo hacen, se minimicen las consecuencias para la seguridad y salud de los trabajadores.

Para que el protocolo sea realmente eficaz, debería implantarse a través de la negociación y acuerdo entre la parte empresarial y la parte social o sindical (a través de los mecanismos de representación legal de los de los trabajadores).

Los beneficios de la implantación de un protocolo de acoso, en relación a la salud y seguridad de los trabajadores, son incuestionables, ya que permiten establecer en los centros de trabajo el conjunto de normas que regulan la resolución de este tipo de problemas y así evitar la aparición -o reiteración- de actos indebidos que pueden ser perjudiciales para la salud psicosocial en el trabajo. Los protocolos se basan en la filosofía de dar a las empresas una solución rápida y eficaz a dichos problemas, y pretenden evitar daños de difícil reparación para todos los afectados, que se pudieran producir en caso de que no consiga su eliminación a pesar de las actividades preventivas, y que podrían conducir a un procedimiento ante la ITSS o los órganos jurisdiccionales.

A pesar del reconocimiento de las ventajas que tiene el desarrollo e implantación de los protocolos de acoso, tan sólo cuatro de cada diez trabajadores españoles indican que su empresa dispone de un protocolo para poder hacer frente a los distintos tipos de hostigamiento o acoso, según revela la Encuesta Nacional de Gestión de Riesgos Laborales en las Empresas ESENER-2-España (p. 11).

La implantación de protocolos, además de prevenir el surgimiento de conductas y situaciones de acoso de cualquier clase, o por lo menos mitigar sus consecuencias, también puede ser un instrumento para establecer y desarrollar programas informativos y formativos para los trabajadores y responsables de las empresas sobre cuáles son dichas conductas y la manera de prevenirlas de forma precoz y efectiva.



Los protocolos que hemos analizado se encuadran en diferentes marcos regulatorios, como detallaremos en el apartado de la integración de los mismos en la NC, ya que a veces se incluyen o se aprueban como respuesta a las exigencias derivadas de los Planes de Igualdad, otras veces se contemplan en los CC sectoriales o de empresa, mientras que otras se plantean dentro de los Planes de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa.

Muchos de los protocolos manifiestan su intención de garantizar la protección de los derechos de los trabajadores, con un compromiso de establecer una cultura organizativa de normas y valores contra el acoso laboral. Para ello, suelen hacer referencia -o incluso transcripción literal- de ciertas cláusulas o principios de las siguientes normativas básicas:

- Constitución Española, de 29 de diciembre de 1978 -BOE núm. 311- (CE)
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres -BOE núm. 71- (LO de Igualdad)
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del ET -BOE núm. 255- (LET)
- Ley 7/2007, de 12 abril del Estatuto básico del Empleado Público -BOE núm. 89- (EBEP)
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales -BOE núm. 269 - (LPRL)

Los protocolos y procedimientos que se describen en esta Guía se rigen, como veremos, por un conjunto de principios y garantías que tienen por finalidad la generación de confianza de los trabajadores durante todo el procedimiento, como pueden ser las garantías de confidencialidad o de indemnidad frente a posibles represalias.

Los objetivos que esta Guía persigue, para la práctica en los entornos laborales teniendo en cuenta sus características (actividad, sector, perfiles de la plantilla), son básicamente los siguientes:

- Mostrar un conjunto de buenas prácticas para el diseño e implementación de protocolos de actuación frente a situaciones de acoso laboral.
- Fomentar la cultura preventiva en todos los puestos de trabajo frente al riesgo de acoso laboral.
- Conceptualización y tipificación del acoso laboral como una falta laboral muy grave.
- Establecer un marco previo para la formación teórica y práctica para la resolución de conflictos e implantar estilos de dirección entre los mandos y responsables de la organización que traten de evitar, identificar, reducir, retardar y mejorar esta problemática psicosocial.
- Desarrollar herramientas rápidas para gestionar las denuncias e investigar estas actuaciones, respetando los derechos de ambas partes y garantizando la confidencialidad de los datos obtenidos en la investigación de tales denuncias.

- Revisar periódicamente los protocolos, con la consulta y participación de los SP, CSS y DP o Representantes Sindicales.

Para concluir esta introducción, es importante explicar la metodología empleada en esta Guía, que se orienta a mejorar las condiciones de trabajo relacionadas con los distintos tipos de acoso laboral o conflictos interpersonales, considerando la realidad de cada empresa o sector, y reforzando en dicha gestión el papel de los representantes de los trabajadores (como así consta en una parte de los protocolos estudiados).

Se ha procedido a la identificación previa de los aspectos de mayor relevancia para conseguir este objetivo práctico y no quedarnos tanto en la teoría, sino mostrar cómo en la práctica se trata esta materia. En cada protocolo se ha analizado la regulación de medidas propuestas para establecer actuaciones preventivas o correctoras frente al acoso laboral, comprobando también las similitudes o diferencias frente a lo desarrollado, tanto en Administraciones Públicas (Ayuntamientos, Diputaciones, Consejerías, Ministerios y organismos estatales), como en empresas privadas. También se ha tenido en cuenta el origen de su fuente de regulación: en los planes de igualdad, en los CC sectoriales o de empresa [en el apartado de esta Guía dedicado a la integración de los protocolos en la NC se desarrollará más esta variada tipología].

Respecto a la exposición de dichos protocolos, de los que consideramos tienen alguna de las medidas que pertenecen a la denominada prevención secundaria, hay que precisar, respecto a la metodología empleada, la diferencia que se puede encontrar entre la explicación de cada uno de los tres niveles preventivos, primario, secundario y terciario. Ya que una vez seleccionados los protocolos a estudiar en cada uno de estos niveles, se decidió que tanto la prevención primaria como la secundaria aparecieran de una forma global, aunque la prevención secundaria se muestra de forma particularizada porque se exponen y analizan, uno a uno, tan sólo aquellos protocolos que sí contienen algún aspecto relativo a la prevención secundaria. Las razones de esta relevante diferencia en el tratamiento son:

- En este análisis comparativo hemos localizado un mayor número de protocolos que sí contemplan medidas tanto prevención primaria como terciaria y, sin embargo, no regulan nada respecto a lo que consideramos como prevención secundaria. Al ser más numerosos los protocolos que prevén medidas en los niveles preventivos primario y terciario, la exposición respecto a los protocolos que sí la recogen ha sido más general y eligiendo algunos ejemplos concretos, en unos casos por ser más actuales y, en otros, para poder comparar unos protocolos con otros por tener mayor o menor regulación al respecto o aspectos comunes.

- Por el contrario, al existir muy poca cantidad de protocolos que incluyan algún apartado relativo a la prevención secundaria, sólo en este nivel hemos podido elaborar una exposición, no en términos generales, sino de todos y cada uno de los protocolos que hemos considerado que sí regulan de alguna manera la prevención secundaria.

Para la selección de los protocolos que se han estudiado, se han realizado búsquedas en los CC y protocolos que se han aprobado en un intervalo de tiempo amplio, ya que contamos con protocolos desde el año 2009 hasta alguno aprobado durante el presente 2018. Se han utilizado para el análisis protocolos incluidos en CC extraídos del BOE, Diarios Oficiales de CCAA, de Boletines Oficiales de provincia y otras bases de datos legales.

Además, algunos de estos protocolos se han localizado a través de diferentes buscadores de datos en internet, ya que se alojaban en páginas corporativas de las empresas u organizaciones que los habían implantado.

El Protocolo de la Administración General del Estado que hemos incluido en el análisis, se ha utilizado como modelo para otros muchos protocolos implantados y aprobados con posterioridad a él, especialmente en protocolos de acoso de otras Administraciones Públicas.

Otro criterio empleado por este equipo del Observatorio de Riesgos Psicosociales, en cuanto a esta metodología, ya sea en cantidad (el número de la muestra y su distribución, como indicamos en el Apartado 1.2 de la presente Guía) como en el contenido-calidad de los protocolos seleccionados dentro de la misma, siempre ha estado orientado para alcanzar o aproximarnos en todo lo posible a los objetivos que se precisan en la introducción de esta Guía, pensando sobre todo en los DP como pieza fundamental para garantizar el establecimiento de estos protocolos en la práctica de los entornos laborales, teniendo en cuenta sus características (tales como actividad, sector, etc. así como los perfiles de sus correspondientes trabajadores).

Partiendo de esta base, los protocolos utilizados en la muestra y especialmente los analizados, se han escogido, sobre todo: por contener aspectos novedosos respecto a dichos objetivos prácticos, que bien pueden servir como ejemplos a otros, o bien por reflejar pautas para hacernos reflexionar sobre determinadas materias a mejorar en estos protocolos de prevención y actuación frente a cualquier tipo de acoso; por mostrar y generar cierto interés sobre la ineludible importancia de los mismos –o en su conjunto- para cumplir el deber empresarial básico de proteger la salud física, psíquica y social de los trabajadores; o por ser relevantes dentro la gestión de mejora continua

frente al acoso laboral, o para bien para impulsar -mediante la NC- hacia la adopción de nuevos protocolos para este tipo de riesgo laboral en las empresas o centros de trabajo que todavía carezcan de los mismos. En definitiva, la metodología está planificada para facilitar una mejora de los existentes y establecer otros por primera vez donde no los haya, siempre buscando una mejora continua frente al acoso laboral, en cuanto a su gestión integral con los otros sistemas de la empresa.

# 1

## Identificación y recopilación de los protocolos de actuación frente al acoso laboral existentes en España



# 1. IDENTIFICACIÓN Y RECOPILACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL EXISTENTES EN ESPAÑA

## 1.1 Nociones básicas sobre protocolos (protocolos existentes y su naturaleza jurídica)

Conforme a la LPRL, es obligación de los empresarios y de las Administraciones Públicas vigilar y mejorar las condiciones de trabajo de sus trabajadores, eliminando los riesgos o minimizando aquellos que no se puedan eliminar. Las medidas preventivas a adoptar deben versar, tanto para los riesgos de carácter físico como para los riesgos que puedan ocasionar un deterioro psíquico en la salud de los trabajadores.

El objetivo de la seguridad y salud es evitar que se produzcan daños para la seguridad y salud de los trabajadores (accidentes de trabajo y enfermedades profesionales) y, en concreto, en el caso de los factores de riesgos psicosociales, los objetivos son: gestionar correctamente dichos riesgos utilizando medios que favorezcan la prevención; actuar para promover entornos laborables saludables; y además, permitir la detección precoz del daño.

Los factores de riesgo psicosocial pueden ocasionar conductas y actitudes inadecuadas en el proceso del trabajo, con consecuencias nocivas para la seguridad y salud del trabajador. Estas consecuencias derivadas de los riesgos psicosociales pueden ser, entre otras, el estrés, la insatisfacción laboral, la desmotivación laboral, la depresión, etc.

Por lo tanto, La LPRL obliga a las empresas a actuar con procedimientos que permitan prevenir, detectar y erradicar la incidencia de los riesgos psicosociales a los que puedan estar expuestos los trabajadores, lo que abarca también la actuación frente a las conductas de acoso laboral.

Debemos tener en cuenta que el acoso moral, discriminatorio, sexual y/o por razón de sexo constituyen un riesgo laboral grave, que atenta contra la dignidad del trabajador acosado y que puede causar daños en la salud de los mismos. Daños que, en ocasiones, resultan difícilmente reparables. Por lo tanto, las empresas tienen la obligación de proteger a sus trabajadores y deben desarrollar un protocolo con las pautas a seguir para el análisis e intervención sobre las condiciones psicosociales a través de diferentes procedimientos para adoptar las medidas necesarias y evitar dichas conductas intimidatorias, para proteger los derechos y, sobre todo, la salud de los trabajadores acosados. En general, para los siguientes objetivos:

- Prevenir las situaciones de acoso laboral (acoso moral, discriminatorio, sexual y/o por razón de sexo).
- Asegurar la asistencia sanitaria y psicológica preferiblemente bajo su consideración como accidente de trabajo.
- Asegurar la rehabilitación y reinserción de la víctima en su puesto de trabajo (apoyando su afrontamiento y reincorporación ante las posibles secuelas).
- Asegurar el apoyo jurídico y legal.
- Sancionar al agresor considerando los actos violentos como infracción administrativa o como falta laboral y, en su caso, como delito.

Los protocolos de acoso laboral no son sólo una simple declaración de principios que pueden incluirse en los CC. Los protocolos son instrumentos para prevenir y combatir las situaciones de acoso y deben desarrollar las medidas necesarias para evitar la actuación del acosador, al mismo tiempo que deben permitir también a la persona acosada conocer cómo se debe actuar ante dicha situación. Es decir, se trata de establecer unas pautas a seguir en caso de que el acoso se produzca, de forma que las empresas y los implicados deban saber cómo actuar, sin improvisaciones que retrasen o agraven el tratamiento del acoso y, por consiguiente, ocasionen o agraven los daños en la persona acosada.

Para que los protocolos sean eficaces se hace también necesario realizar una evaluación de riesgos psicosociales antes de diseñar el protocolo, así como luego otra evaluación posterior, de manera que se pueda valorar si los protocolos son realmente eficaces como medida preventiva.

La LO de Igualdad establece, en su artículo 62, que los protocolos de actuación para la prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo, en el ámbito de las Administraciones Públicas, se deberán negociar con la representación legal de los trabajadores.

No obstante, existen todavía muchos CC donde no se incorporan protocolos, ni se contemplan las posibles situaciones de acoso, así como en algunos se trata esta la situación del acoso de forma muy genérica, lo que no facilita su prevención ni su posterior tratamiento.



El acoso, ya sea sexual, psicológico o discriminatorio, producido en el centro de trabajo o con ocasión del mismo, debe de considerarse un riesgo laboral de carácter psicosocial. Estas conductas están completamente prohibidas y se consideran inadmisibles en cualquier empresa y debe existir un compromiso para sancionarlas, de ahí la conveniencia de que deban ser tipificadas como infracciones graves o muy graves dentro del régimen disciplinario aplicable en la empresa. Debe de garantizarse siempre que los trabajadores gocen de un ambiente de trabajo saludable, tanto físico como psíquico, respetando en todo momento la dignidad de las personas, adoptando medidas preventivas y de protección a las víctimas.

Con el fin de evitar la aparición o existencia de este tipo de prácticas inaceptables en el seno de la empresa, la misma y la representación de sus trabajadores, pueden acordar el desarrollo e implantación de protocolos de actuación que permitan la detección de las conductas de acoso, su prevención, denuncia, sanción y erradicación.

El protocolo se estructura determinando un objetivo principal que se pretende conseguir a través de una serie de objetivos parciales o específicos y que se articula conforme a los siguientes elementos:

### **Principios generales**

Los principios generales incluyen diferentes aspectos con el objetivo de establecer las medidas necesarias para prevenir, evitar y erradicar el acoso laboral; fijando aquellas actuaciones que sean necesarias para la investigación, persecución y sanción de dichas conductas en caso de que se produzcan, facilitando a los trabajadores el procedimiento adecuado para presentar sus quejas, mediante la implantación y divulgación de los protocolos en las empresas.

Los principios generales, que deben inspirar la acción preventiva frente al acoso laboral, son los siguientes:

- Principio de tolerancia cero con el acoso.
- Principio de igualdad.
- Principio de respeto a la dignidad personal.
- Principio de voluntariedad.
- Principios de eficacia, de coordinación y de participación.

Los procedimientos que se desarrollan en los protocolos tienen que asegurar como principios el respeto, la dignidad y la integridad de las personas afectadas, además de la imparcialidad y la objetividad.

Para ello, con el objetivo de asegurar el derecho a la protección de la dignidad en el trabajo de todos los trabajadores, el empresario se debería comprometer a:

- Declarar la existencia de una política contra el acoso laboral; en esta declaración, debe quedar explícitamente reflejada su posición contraria al mismo. Además, conviene definir las conductas que se consideran acoso laboral. Esta definición permite evitar malas interpretaciones sobre lo que verdaderamente se considera acoso y lo que pueden ser otro tipo de conductas que, aunque no deban tolerarse, no serían realmente acoso laboral.
- Definir las conductas que sean consideradas como acoso laboral.
- Fomentar la implantación de la cultura preventiva en todos los niveles jerárquicos y funcionales de la organización.
- Tipificar el acoso laboral como una falta muy grave, sin perjuicio de las sanciones que estas conductas puedan acarrear ante la jurisdicción ordinaria.
- Promover e implantar la formación adecuada para la resolución de conflictos y mejorar los estilos de dirección entre los mandos y responsables de la organización.
- Impulsar y establecer mecanismos ágiles y rápidos para la denuncia e investigación de estas conductas que respeten los derechos de ambas partes y garanticen la confidencialidad de los datos obtenidos en la investigación de tales denuncias.
- Revisar periódicamente los protocolos de la organización en materia de salud laboral, en colaboración con el SP, el CSS y los Representantes Sindicales.

### **Garantías**

Para que las acciones que se realicen en el desarrollo de los protocolos ofrezcan confianza a los trabajadores y les proporcionen seguridad a la hora de ponerse en manos de dichos protocolos, deberán venir inspirados por:

- Respeto y protección a los trabajadores.
- Confidencialidad.
- Diligencia.
- Contradicción.
- Presunción de inocencia.
- Protección de la seguridad y salud de los trabajadores participantes en el procedimiento, conservando y respetando sus condiciones laborales previas (garantía de indemnidad).
- Prohibición de represalias.

### **Objetivo principal de los Protocolos**

Todas las empresas que desarrollen un protocolo de acoso laboral tienen que adoptar las medidas necesarias que aseguren un ambiente de trabajo saludable psicosocialmente, libre de acoso y sin tolerar ni admitir conductas de esta naturaleza.

Por lo tanto, los protocolos tienen como objetivo establecer en las empresas un procedimiento de actuación en caso de que algún trabajador que detecte o considere que es objeto de acoso sexual, por razón de sexo, discriminatorio o moral, permite por tanto actuar y aclarar la presencia de un supuesto acoso y que se adopten las medidas oportunas y se disponga de los medios necesarios para afrontar el problema y evitar que se repita.

### **Ámbito subjetivo de aplicación del protocolo**

Todos los trabajadores que presten sus servicios en las empresas, independientemente del tipo de contrato laboral que tengan, incluyendo personal formativo o cedido a través de las ETT. Como veremos, en algunos protocolos se indica que es aplicable exclusivamente a los trabajadores de la administración, mientras que en otros este alcance se amplía a clientes, o empleados de otras organizaciones que conviven en el mismo centro de trabajo. En este caso, sería importante destacar cómo debería aplicarse y tenerse en cuenta la coordinación de actividades empresariales (artículo 24 de la LPRL), ya que el acoso es otro riesgo más presente y debería identificarse y tratarse como tal.

### **Obligatoriedad de los protocolos de acoso laboral**

En los protocolos de acoso laboral no existe una obligación legal directa pero sí podría haber una obligación jurídica que resultase de la NC (convenios o acuerdos entre empresas y trabajadores que contengan esos protocolos o la obligación de elaborarlos), además, esta obligación puede derivarse de la propia LPRL, mediante la obligación de establecer las medidas preventivas necesarias en caso de que existan riesgos psicosociales [artículo 16.2 b) LPRL o en el artículo 20.3 LET].

Las principales ventajas de disponer de un protocolo de acoso laboral son –entre otras- las siguientes:

Los trabajadores tienen un **canal para el tratamiento y solución de los conflictos**.

Disponer de un procedimiento **para canalizar todas las quejas o denuncias** de los trabajadores.

Contar con un **órgano competente que decide a la vista de los hechos, si es posible solucionar el problema en la fase de resolución de conflictos o bien pasa directamente a la fase de investigación**.

Posibilidad de alcanzar un **acuerdo por las propias partes implicadas**, facilitado por la figura del mediador si se establece.

**Evitar el desgaste y el daño moral y psicológico** que puede provocar un procedimiento por acoso en las partes implicadas. En muchas ocasiones, aunque el procedimiento de acoso finalice con un informe de conclusiones en el que no se detecten indicios de acoso, la persona denunciada puede quedar estigmatizada dentro de la empresa.

Gracias a todas estas ventajas, son muchas las empresas privadas y Administraciones Públicas que ya han implantado Protocolos, dando así un tratamiento global al acoso laboral.

## DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Habitualmente casi todos los protocolos comienzan con una declaración de principios, donde se indica que los trabajadores serán tratados con dignidad, y en virtud de este derecho las empresas se comprometen a crear y mantener con todos los medios a su alcance, un entorno de trabajo donde se respete la dignidad, y un medio laboral saludable física y psíquicamente, en el que no se permita la discriminación de ningún tipo.

Lo que se pretende con los protocolos y, específicamente con esta declaración de principios, es alcanzar el objetivo de un entorno laboral libre de acoso, para lo que es fundamental obtener el compromiso de todas las partes implicadas.

Este compromiso se puede plasmar mediante dos formas, por un lado, con la declaración de principios de la empresa y, por otro lado, con el compromiso de los trabajadores y trabajadoras y, en definitiva, de toda la organización, para que las personas que se relacionan en el entorno de trabajo -tanto en tareas de dirección como en el resto de

funciones- vean que es un compromiso real y que de esta forma podrá extenderse también en caso necesario a subcontratas, las ETTs, las personas en prácticas y los trabajadores de nueva incorporación, incluso a los proveedores y clientes si fuera necesario.

La declaración de principios de la empresa realmente supone para la organización un compromiso explícito de tolerancia cero hacia el acoso laboral.

También es importante que la empresa reconozca el derecho de todos los trabajadores a presentar una denuncia si consideran que ha existido una situación de acoso. Además, es conveniente que la empresa garantice el derecho a solicitar el seguimiento del correspondiente procedimiento.

Por otro lado, la declaración de principios es una forma de concienciar a todos los trabajadores, clientes, proveedores, etc., contra el acoso laboral.

### **Participación de los representantes de los trabajadores en la preparación de los protocolos**

El empresario -según lo previsto en el Capítulo V de la LPRL- tiene la obligación de dar participación a los DP y al CSS sobre implantación y la elaboración de estrategias preventivas y asesoramiento a víctimas con aceptación y adaptación de las propuestas que realicen los DP. Los DP conocen la realidad de la organización, de los puestos de trabajo, las condiciones en que se desarrollan los trabajos y las necesidades de la organización, por tanto, deberían participar en las medidas que se establezcan para proteger a las víctimas y especialmente en los protocolos que se implanten en cada empresa.

Los DP son los que van a defender los intereses de los trabajadores y vigilan el cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de cualquier riesgo laboral, incluido el acoso.

## 1.2. La integración de los protocolos en la NC

La NC, como reafirma la OIT, es un derecho fundamental dentro del diálogo social que, entre otras cuestiones trata de afrontar los riesgos laborales, como son los riesgos psicosociales y los problemas que estos puedan generar en materia de salud y seguridad de los trabajadores<sup>1</sup>. En concreto, en la presente Guía, nos referimos a los protocolos para prevenir y gestionar de forma “global y constante” -prevención primaria, secundaria y terciaria- los conflictos o conductas que deben calificarse y gestionarse como acoso en el lugar de trabajo, en cualquiera de sus manifestaciones, en la práctica de los entornos laborales; gracias a la intervención de los representantes legales de los trabajadores, especialmente aquí los DP (capítulo V de la LPRL que regula la consulta y participación), por ejemplo, a la hora de negociarlos e implementarlos en los procesos de negociación con la parte empresarial.

Considerando la ya referida argumentación de porqué es importante y necesaria la NC en los protocolos de acoso laboral y que este es un tipo de riesgo psicosocial, porque su origen lo encontramos en la organización de la actividad que desarrolla la empresa y, por tanto, se le debe aplicar la LPRL como normativa de mínimos que se tiene que cumplir y se puede y debe mejorar mediante la NC, nos centramos en explicar las líneas de actuación frente al acoso en la NC que han seguido dos rutas básicas de actuación. Podemos decir que la primera de ellas se limitaba, en exclusiva, al ámbito reparador. Los convenios recogían el concepto de acoso y la protección frente a él se establecía desde el ámbito punitivo y de la reparación, es decir, se establecía la necesidad de indemnizar a las víctimas de todos los daños ocasionados, y se tipificaba el acoso como sanción para disuadir el incumplimiento. Esta línea de actuación deja escaso margen a la NC.

Sin embargo, sobre todo desde la aprobación del Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo, de 26 de abril de 2007 (en adelante, Acuerdo Marco Europeo) la NC se centra en la prevención de las situaciones de acoso, tanto discriminatorio, sexual, por razón de sexo o moral, incidiendo sobre todo en las causas y en las consecuencias.

La posibilidad de actuar en otros ámbitos diferentes al reparador se amplía y se subraya la importancia que tiene incorporar la prevención para el tratamiento del acoso. De esta manera, a través de la negociación se puede introducir la prevención, por ejemplo, adoptando compromisos de prevención y no tolerancia ante las conductas de acoso, introduciendo la formación e información a los trabajadores como medidas preventivas para evitar la

<sup>1</sup> Para reafirmar la importancia de la NC, que es reconocida no sólo a nivel inter-sindical, sino también por otros organismos competentes en prevención de los riesgos laborales -a nivel nacional, europeo e internacional-, se puede consultar por ejemplo el siguiente enlace de la OIT sobre “NC y relaciones laborales”: <https://www.ilo.org/global/topics/collective-bargaining-labour-relations/lang-es/index.htm>

aparición de casos de acoso, estableciendo protocolos de actuación en caso de acoso, introduciendo medidas de tratamiento reservado para las denuncias, identificando o creando mecanismos o personas responsables de recibir y tramitar las quejas o denuncias, etc.

Desde la aprobación del Acuerdo Marco Europeo, este se ha utilizado desde diferentes ámbitos, como base para reconocer aquellos aspectos necesarios e imprescindibles a la hora de actuar contra los comportamientos inaceptables adoptados por trabajadores o directivos hacia otros trabajadores.

En el Acuerdo Marco Europeo, los interlocutores sociales europeos: *“... reconocen que el acoso y la violencia pueden aparecer en cualquier lugar de trabajo y afectar a cualquier trabajador, con independencia del tamaño de la empresa, el campo de la actividad o el tipo de contrato o de relación de trabajo ”.*

De este Acuerdo Marco Europeo incluido en el Anexo IV de la prórroga para el año 2008, del ANC 2007 (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 NC 2007) (ANC 2007) y sus anexos, destacamos lo siguiente:

*“El presente Acuerdo se refiere a aquellas formas de acoso y de violencia que estén dentro de la competencia de los interlocutores sociales”.*

Por todo ello, podemos decir que los protocolos son sistemas internos que establecen las empresas y que les permiten solucionar de forma autónoma sus conflictos. En un primer momento, el tratamiento de los mismos es de corte extrajudicial, sin recurrir a la justicia, esperando que sea suficiente con los medios de que dispone la organización internamente. Sólo en caso necesario se puede interrumpir el proceso interno y acabar optando por la vía judicial. Entre los puntos básicos sobre la prevención del acoso en trabajo y que, por tanto, deben contemplarse durante la NC, nos encontramos los siguientes:

- Inclusión de la evaluación de riesgos psicosociales dentro del plan de PRL de la empresa, ya que se considera que algunos aspectos en la organización del trabajo pueden favorecer y/o incidir en la aparición de comportamientos de acoso (aspectos de la organización del trabajo que tengan que ver con el elemento o factor humano, como puede ser la comunicación que se da en la empresa, las relaciones interpersonales, la estructura del mando, etc.).

- Sensibilización, concienciación y formación sobre qué es acoso, y cómo se manifiesta. Estas acciones deberían implicar a todo el personal de la empresa, a los trabajadores y a la dirección, y se concreta en la realización de campañas específicas sobre ello.
- Implantación de medidas preventivas, que eviten el acoso. Estas medidas vendrían determinadas por el resultado de la evaluación de riesgos de carácter psicosocial.
- Establecer protocolos a seguir en caso de denuncia por acoso.

Por otro lado, en el procedimiento a seguir en caso de denuncia de acoso, se deben tener en cuenta elementos importantes como son la constitución de un órgano encargado de recibir la denuncia, que debe conocer exactamente sus competencias y la formación de las personas que intervienen en el proceso; puede ser interesante la creación de la figura del mediador, que debe ser una persona formada en estos temas, consensuada entre las partes y que pueda realizar su tarea con autonomía.

Otros elementos importantes que deben incluir los procedimientos contra el acoso, son el establecimiento de medidas cautelares de inicio, hasta que se aclaren los hechos y el desarrollo del procedimiento que implica escuchar a las partes y emitir un dictamen. En todo este proceso es esencial la presencia de la representación legal de los trabajadores.

En general los protocolos de acoso, siguiendo fundamentalmente el Acuerdo Marco Europeo, parten de una declaración de principios generales de no tolerancia de las situaciones de acoso (tolerancia cero), incluyen la normativa legal en que se basan, definiciones de acoso (delimitación conceptual de las situaciones de acoso), medidas preventivas (sensibilización, información y formación sobre ello), procedimiento adecuado apoyado en los siguientes elementos: discreción, no divulgar la información a partes no implicadas, las quejas deben ser tratadas sin demora, las partes deben ser oídas de forma imparcial y con un tratamiento justo. Señalan la obligación de recabar toda la información necesaria, y las acusaciones falsas no deben tolerarse, así como que se puede solicitar ayuda externa en el proceso. Si se comprueba que se ha producido una situación de acoso, se tomarán medidas apropiadas con relación a los autores, medidas disciplinarias (incluido el despido). La víctima recibirá apoyo e incluso ayuda para su reintegración laboral. Los empresarios, consultando con los trabajadores y/o sus representantes sindicales, supervisarán estos procedimientos para asegurar que son eficaces, tanto en la prevención, como en el tratamiento de los problemas de acoso.



Los protocolos principalmente suelen basarse legalmente en:

- LO de Igualdad.
- Acuerdo Marco Europeo.
- LPRL.

## **REGULACIÓN DE LOS PROTOCOLOS EN LA NC**

Los protocolos pueden ser específicos, negociados especialmente para el acoso, también pueden ser protocolos incluidos en un CC o en un plan de igualdad<sup>2</sup>.

De la misma forma, si analizamos el ámbito de la negociación, nos encontramos con que la negociación puede realizarse a nivel intersectorial estatal, a nivel sectorial estatal y provincial o de CCAA y a nivel de empresa.

Los protocolos negociados a nivel intersectorial estatal o sectorial estatal/CCAA/provincial serían un acuerdo marco general que se especifica o desarrolla en el ámbito de la empresa. Este nivel de negociación es muy valioso para la pequeña empresa, que cuenta con menos recursos para una negociación propia. La negociación en la empresa es más específica, determinando cada aspecto de ese protocolo.

Como hemos señalado, hoy en día, el objetivo de la NC es remarcar el ámbito preventivo del acoso, de cualquier tipo de acoso, que incluye un compromiso de no tolerancia de conductas de acoso, que se concreta en la firma de una declaración de principios por parte de la empresa y de los trabajadores que presten sus servicios en ella, en algunos casos puede hasta incluir a trabajadores que pertenezcan a una subcontrata. Otros elementos del ámbito preventivo son la información y la formación a los trabajadores, esenciales para el conocimiento de lo que son conductas o situaciones de acoso, así como la actuación o el papel que juega la representación legal de los trabajadores.

Es importante incluir en el protocolo de acoso y en el procedimiento propiamente dicho, las garantías hacia la persona o personas que formulan la denuncia, establecer un órgano o identificar una persona responsable de recibir y canalizar la denuncia y que debería contar con la formación adecuada para realizar esta tarea.

El procedimiento que se establezca dentro del protocolo puede ser informal, formal o ambos. La elección entre

<sup>2</sup> En esta materia también se puede consultar el documento “El tratamiento del acoso laboral en la NC” publicado por el Laboratorio Observatorio de RPS de Andalucía, disponible en el enlace: [https://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiapr/larpsico/sites/es.empleo.webiapr.larpsico/files/recursos/documentacion\\_normativa/EL\\_TRATAMIENTO\\_DEL\\_ACOSO\\_LABORAL\\_EN\\_LA\\_NEGOCIACION\\_COLECTIVA.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiapr/larpsico/sites/es.empleo.webiapr.larpsico/files/recursos/documentacion_normativa/EL_TRATAMIENTO_DEL_ACOSO_LABORAL_EN_LA_NEGOCIACION_COLECTIVA.pdf)

ellos dependerá de diferentes factores como, por ejemplo, el tamaño de la empresa. En cualquier caso, debe diferenciarse claramente en qué circunstancias se utilizaría uno u otro. Las diferencias entre procedimientos formales e informales en los protocolos analizados, como veremos, se encuentra básicamente en los plazos de resolución del procedimiento.

Los procedimientos tienen también aspectos comunes como son el consentimiento de la víctima, instrucción del procedimiento, la aparición de órganos y comisiones, responsables de recursos humanos, unos instructores designados por la empresa todos ellos con responsabilidades similares dentro de los procedimientos, pero adaptados lógicamente a las características propias de cada organización empresarial.

Debe resaltarse también el respecto a la intimidad, que debe primar en todos los protocolos y que deben garantizar todos los implicados.

El establecimiento y aplicación de medidas cautelares es otro de los pilares básicos en los que debe aplicarse la NC, en los protocolos estudiados se limita fundamentalmente a la separación del denunciante y denunciado. Son los trabajadores los que mejor conocen el funcionamiento de las empresas y por tanto sus principales necesidades, así deberían ser sus representantes quien mejor pueda determinar otras posibles medidas cautelares que resulten adecuadas para las posibles víctimas.

Es importante volver a recordar que la negociación preventiva implica detectar situaciones de acoso en su fase temprana, para ello es fundamental incluir la evaluación de riesgos psicosociales, adoptar medidas de carácter psicosocial dentro del modelo organizativo de la empresa, para evitar los factores que favorezcan la aparición de estas situaciones, y ofrecer soluciones adaptadas a las empresas.

### **MUESTRA SELECCIONADA**

Al analizar la génesis de los 50 Protocolos estudiados a lo largo de esta Guía, nos encontramos con el dato de que no todos tienen un origen común. En primer lugar, encontramos un grupo de Protocolos que surgen y se acuerdan específicamente contra el acoso. Encontramos otro grupo menos numeroso en el que el protocolo contra el acoso se incluye en el CC (algunos en el capítulo de Seguridad y Salud Laboral), así otro tercer grupo que reúne los protocolos incluidos en Planes de Igualdad.

Entre los Protocolos que se han acordado específicamente como protocolos contra el acoso (“ad hoc”), encontramos 33, de los cuáles la mayoría pertenecen a administraciones públicas, universidades, ayuntamientos y ocho que corresponden a empresas privadas:

- ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO
- FUERZAS ARMADAS
- CARRERA JUDICIAL
- CÁMARA DE CUENTAS DE ANDALUCIA
- ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT VALENCIANA
- SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
- ADMINISTRACIÓN DE LA CA DE MADRID Y LOS ORGANISMOS VINCULANTES O DEPENDIENTES DE ELLA
- ADMINISTRACIÓN REGIONAL DE MURCIA
- AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE LA PALMA
- UNED (Universidad de Educación a Distancia)
- CANAL DE EXTREMADURA
- UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
- Empresa ATE SISTEMAS Y PROYECTOS SINGULARES, SL
- EMPRESA IGTP
- ADMINISTRACION DE LA JUNTA DE ANDALUCIA
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA
- AYUNTAMIENTO DE GRANADA
- CA DE ARAGÓN
- UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
- Empresa COBSER CONSULTING, SL
- Empresa BASF
- ADMINISTRACIÓN DE LA CA DE GALICIA
- UNIVERSIDAD DE MALAGA
- Empresa GRUPO IMAGINA
- FEDERACION ESPAÑOLA DE FÚTBOL AMERICANO
- Empresa FRAGADIS
- Empresa CESGA

- Club deportivo BERA BERA
- TRIBUNAL DE CUENTAS
- UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID
- UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA
- UNIVERSIDAD DE ALICANTE
- UNIVERSIDAD DE SEVILLA

El Protocolo de la Administración General del Estado es referencia para muchos de los protocolos que se han negociado en otros ámbitos de la Administración Pública.

Este protocolo incluye una referencia amplia a la legislación en que se basan sus principios (la CE, el EBEP, el Código penal, las Directivas europeas y la LPRL), y se plantea como herramienta de uso común en el conjunto de la Administración General del Estado para la prevención y actuación frente a los casos de agresión, en o con ocasión del trabajo, sin menoscabo de su adaptación a las características y problemáticas específicas de cada departamento u organismo en función del tipo de actividad que realice y que se trate de proteger. Establece un modelo común de actuación, partiendo del principio de tolerancia cero, de actuaciones de sensibilización y concienciación, estableciendo procedimientos y recursos para erradicar las conductas de acoso laboral, la formación y prevención en la resolución de conflictos; integración de un código ético; identificación temprana de las situaciones de riesgo, y cuenta con un Comité asesor para la investigación de los hechos y el informe final y además cuenta también con la participación de los DP.

***Los siguientes protocolos se centran más en el acoso sexual y por razón de sexo y tienen en cuenta la LO de Igualdad:***

***El protocolo de las Fuerzas Armadas, el de la Carrera Judicial, Generalitat Valenciana, Ayuntamiento de Granada, Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Málaga, Federación Española de Fútbol Americano, Tribunal de Cuentas, Universidad Carlos III de Madrid, Universidad de Alicante y las empresas Canal de Extremadura, IGTP, Cobser Consulting, BASF, Fragadis, CESG y Bera Bera.***

Los protocolos específicos contra el acoso que se describen a continuación incluyen una normativa muy amplia y quizá no fuera necesario incluirla toda en el protocolo. Además, las referencias a los riesgos psicosociales no se acompañan con una declaración clara de evaluación de estos riesgos, dentro del plan de prevención de riesgos laborales.

El Protocolo de Carrera Judicial, hace referencia a que la prevención del acoso y la violencia en el trabajo encuentra un fundamento adicional en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de riesgos laborales, en la medida en que comprende los riesgos psicosociales.

El Protocolo del Ayuntamiento de Santa Cruz de la Palma, se establece como medida encaminada a la prevención de riesgos psicosociales en los puestos de trabajo y también como una mejora en la prevención de riesgos laborales y por tanto en las condiciones de trabajo del personal al servicio de la administración y por tanto debe ser sometido a la NC.

El Protocolo de la administración de la Generalitat Valenciana, incluye la igualdad de trato y oportunidades y la no discriminación por razón de sexo (LGTBI), nacimiento, raza, religión, opinión, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social de ámbito laboral.

El Protocolo de la Universidad Complutense de Madrid hace referencia a la prevención de las conductas de acoso sexual, sexista, violencia machista, (LGTB fóbicas).

El Protocolo de la Federación Española de Fútbol Americano (FEFA), incluye la prevención ante la violencia sexual contra adultos y menores de edad, es muy específico al respecto.

El protocolo de la Universidad de Málaga, incorpora al colectivo de estudiantes y considera el acoso por razón de sexo, por orientación sexual o de identidad de género como riesgos psicosociales.

***Algunos de los protocolos no hacen referencia específica o clara a la participación de la representación de los trabajadores, así ocurre con los protocolos de:***

***Fuerzas Armadas, Carrera Judicial, Cámara de cuentas de Andalucía, empresa ATE Sistemas y proyectos singulares SL, empresa IGTP, Administración de la Junta de Andalucía, Universidad complutense de Madrid, empresa Cobser Consulting SL, Universidad de Málaga, Grupo Imagina, empresa Fragadis, Club deportivo Bera Bera, Universidad Carlos III de Madrid, Universidad de Alicante.***

**PROTOCOLOS INCLUIDOS EN CC (9):**

- PEPSICO FOODS AIE
- HARINAS PANIFICABLES Y SEMOLAS
- KONE ELEVADORES, SA
- TELEVISION DIGITAL, SA Y COMPAÑÍA INDEPENDIENTE DE TELEVISIÓN SL (antes Sogecable)
- EURO DEPOT ESPAÑA, SAU
- ILUNION SEGURIDAD, SA
- IX ACUERDO MARCO GRUPO REPSOL
- PATENTES TALGO, SLU
- SECOFUERT INVESTIGACIÓN, SL (incluido el Protocolo para la prevención y procedimiento de actuación en los casos de denuncia por acoso laboral)

**Protocolo incluido en convenio, en el capítulo de Seguridad y salud laboral (1):**

- ARTES GRÁFICAS, MANIPULADOS DE PAPEL, MANIPULADOS DE CARTON, EDITORIALES E INDUSTRIAS AUXILIARES

**Protocolos incluidos en convenios, en los capítulos de Igualdad (3):**

- GRUPO EROSKI (Disposición Final segunda incluye el Protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso sexual y por razón de sexo en el puesto de trabajo Supermercados Eroski)
- SIRO PATERNA, SA
- DERIVADOS DEL CEMENTO

**PROTOCOLOS INCLUIDOS EN PLANES DE IGUALDAD (4):**

- GRUPO GAMESA

- SEAT, SA
- TELEFONICA DE ESPAÑA (Anexo II. Plan de igualdad y protocolo de actuación en los supuestos de acoso). (Comité técnico dependiente de la Comisión de Igualdad).
- TECNICA AUXILIAR DE GESTIÓN EMPRESARIAL, SA (Anexo II. Plan de igualdad, punto 12. Protocolo de acoso)

Entre los protocolos incluidos en el CC, **hay tres de ámbito sectorial estatal**, son los convenios de **Harinas, Artes Gráficas y Derivados del Cemento**.

En el Protocolo de Harinas el objetivo es prevenir y erradicar las situaciones discriminatorias por razón de género, constitutivas de acoso, en su modalidad de acoso sexual y acoso por razón de sexo. No obstante, en el caso de que en la empresa no exista un procedimiento para prevenir y actuar contra el acoso cuyo origen esté basada en otros actos discriminatorios o se pueda dictaminar que se ha producido un acoso moral o mobbing, el presente protocolo les será de aplicación, asumiendo la empresa su responsabilidad en orden a erradicar un entorno de conductas contrarias a la dignidad y valores de la persona y que pueden afectar a su salud física o psíquica. Incluye dos aspectos fundamentales: la prevención del acoso y la reacción empresarial frente a denuncias por acoso, por lo que se dictaminan dos tipos de actuaciones: *Establecimiento de medidas orientadas a prevenir y evitar situaciones de acoso o susceptibles de constituir acoso. Establecimiento de un procedimiento interno de actuación para los casos en los que, aun tratando de prevenir dichas situaciones, se produce una denuncia o queja interna por acoso, por parte de algún trabajador.* Se indica que el protocolo puede ser aplicado en las empresas que lo necesiten y no dispongan de él.

Incluye el protocolo medidas preventivas del acoso, basadas en un diagnóstico previo a la situación real de las mujeres y los hombres de la empresa en sus condiciones de trabajo conforme a lo acordado con la RLT (en el caso de que no se hubiera llevado a cabo). Se establece un Órgano instructor, con la presencia de la RLT que en el caso de acoso sexual y por razón de sexo puede ser el responsable de igualdad y en el caso de acoso moral será la persona que designe el CSS. Este protocolo tiene un procedimiento abreviado y otro formal. Incluye medidas como el apoyo psicológico y social a la persona acosada cuando finaliza el procedimiento y recomienda la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa. El CSS deberá tener conocimiento del protocolo, de sus modificaciones y del informe anual sobre su estado, pudiendo hacer recomendaciones preventivas de riesgos laborales. Así mismo una persona de dicho comité participará en las reuniones anuales para la revisión de los casos de acoso.

El Protocolo de Artes Gráficas está incluido en el propio Convenio, concretamente en el capítulo de seguridad y salud laboral. Sin embargo, en ningún momento menciona o se refiere a la evaluación de riesgos psicosociales. Incluye las definiciones de acoso sexual, por razón de sexo, acoso moral. Los firmantes del CC asumen que cualquier tipo de acoso constituye un atentado a los derechos fundamentales de las personas. Implica a todo el personal del sector para que no tolere ni acepte el acoso y en concreto, las empresas tienen el deber de garantizar *con los medios a su alcance que no se produzcan dichas situaciones en las unidades organizativas que estén bajo su responsabilidad. En caso de producirse, debe quedar garantizada la ayuda a la persona que lo denuncia y evitar que la situación se prolongue/repita, en caso de ser real.*

El Procedimiento general de actuación, se aplicará en las empresas en las que no exista otro. Establece un procedimiento especial basado en la confidencialidad y en la celeridad. En cada empresa se creará la figura de la persona mediadora, que se elegirá entre las personas formadas en la materia y podrá ser o no miembro de la RLT. La denuncia se pondrá en conocimiento de la RLT y de la representación empresarial. Se creará una comisión de seguimiento y control que procederá a investigar, y contará con RLT y representación empresarial. El plazo máximo de investigación alcanza los 10 días y el régimen disciplinario se aplicará a todos los trabajadores con independencia del cargo que ocupen.

El Protocolo del sector Derivados del Cemento está incluido en el CC en el Capítulo XVIII de Igualdad de oportunidades y planes de igualdad. Las empresas que no tengan aprobado un protocolo de actuaciones para este tipo de actuaciones seguirán el establecido en el convenio. Los firmantes del convenio, consideran que debe adoptarse en todos los niveles *“un compromiso mutuo de colaboración, en la tolerancia cero ante cualquier tipo de acoso”*.

En el Plan de Igualdad, el paso previo al diagnóstico de la situación incluye las políticas implantadas por la empresa en materia de acoso y violencia de género. Y entre los objetivos de los Planes de igualdad, incluye establecer acciones contra los posibles casos de acoso moral, sexual y por razón de sexo.

Las partes firmantes acuerdan el protocolo, en desarrollo del deber establecido en el artículo 48.1 de la LO de Igualdad. Tiene como objetivo prevenir que se produzca el acoso en el entorno laboral y, si ocurre, asegurar que se dispone de los procedimientos adecuados para tratar el problema y evitar que se repita. Con estas medidas se pretende garantizar en las empresas la existencia de entornos laborales libres de acoso, en los que todas las personas



están obligadas a respetar su integridad y dignidad en el ámbito profesional y personal. Son los responsables de RRHH los que se hacen cargo del procedimiento, tanto de la denuncia como de la instrucción. La denuncia también la pueden presentar los representantes de los trabajadores o cualquier otra persona que tenga conocimiento de la situación. Durante la tramitación del expediente las partes implicadas podrán ser asistidas y acompañadas por una persona de confianza, sea o no RLT. Los RRTT tendrán conocimiento del resultado final del expediente, así como de las medidas adoptadas. Excepcionalmente se podrá delegar la instrucción del expediente a otra persona que designase la Dirección de RRHH.

Todos estos convenios sectoriales tienen en común en primer lugar que sus protocolos pueden ser utilizados por las empresas de sus sectores que no tengan uno propio. Se centran más en el acoso sexual y por razón de sexo y por ello se incluyen en los planes de igualdad. Solo el CC de Harinas recomienda la evaluación de riesgos psicosociales.

Entre los convenios de empresa encontramos el CC de Eroski que obliga a la empresa en los siguientes términos: *“como garante de la seguridad y salud laboral de las personas que en ella trabaja, a adoptar medidas preventivas encaminadas, de una parte, a implantar medidas de carácter organizativo que generen un aumento de la transparencia y la participación, y medidas tendentes a establecer en la organización sistemas de gestión y resolución de conflictos facilitando a la persona el trámite de presentar quejas ante situaciones anómalas de conducta que impliquen la vulneración de sus derechos como persona.”* Este CC *“incluye el Protocolo para la prevención del acoso sexual y por razón de sexo, acordado en el seno de la Comisión de Igualdad del Comité Intercentros acordado por el mandato del anterior CC”*. Este Protocolo desarrolla el artículo 48 de la LO de Igualdad entre mujeres y hombres: Medidas específicas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo. El protocolo establece que se puedan establecer medidas negociadas con los representantes de los trabajadores (RLT) como códigos de buenas prácticas y realización de campañas informativas o acciones de formación. También señala que: *“la representación legal de los trabajadores (en adelante RLT) deberá contribuir a prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo mediante la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras frente al mismo y la información a la dirección de la empresa y a la Comisión de Igualdad de las conductas o comportamientos de que tuvieran conocimiento y que pudieran perjudicarlo”*.

Existe una Comisión instructora de Tratamiento de Situaciones de Acoso (Comisión Instructora) y un Órgano encargado de tramitar el procedimiento, constituido por personas ajenas al centro de trabajo. La participación de la

RLT se realiza de forma paritaria. La persona encargada “instructor” será la persona que desempeñe el puesto de regional de Personas de Supermercados en el ámbito geográfico al que pertenece el trabajador, si bien en caso de acuerdo en la comisión podrá ser designada otra persona. Este Protocolo pasará a formar parte del Plan de igualdad cuando este sea negociado, elaborado y firmado. La Comisión de Igualdad elaborará un informe anual con el número de casos y será presentado al comité Intercentros.

El CC de Siro Paterna, SA, en el capítulo IX Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres, en el punto 5.1, garantiza el mantenimiento de un “*Protocolo de comportamientos no tolerados*” que prevenga, proteja y sancione conductas de hostigamiento y acoso por razón de sexo o por razón de género. Su Disposición Adicional primera, que contempla el Protocolo Contra el acoso en cualquiera de sus formas, manifiesta el rechazo ante cualquier tipo de comportamiento indeseado, e indica que “*existe un protocolo de Conductas No Toleradas ya de aplicación en el centro*”.

#### **Los protocolos incluidos en planes de Igualdad:**

Grupo Gamesa. Dentro del Plan de Igualdad, se establecen “ejes” de actuación, el eje número 6, es el eje para la Prevención del acoso que cuenta con el objetivo de “*Asegurar el cumplimiento del protocolo de prevención del acoso*”. Entre las acciones a desarrollar se encuentran entre otras: la de revisar el protocolo de acoso, revisar un plan de comunicación específico dirigido a todos los empleados y empleadas en relación con el protocolo de prevención del acoso y garantizar la accesibilidad del protocolo para todos los empleados y empleadas mediante la información proporcionada en el proceso de acogida a los nuevos empleados, publicación en la intranet y distribución a los representantes de los trabajadores. También se publicitarán los canales de denuncia habilitados al efecto. Se impartirá formación especializada a las personas a quienes se asignen cometidos específicos y responsabilidades en materia de acoso laboral, sexual y/o por razón del género en el trabajo para el desempeño adecuado de sus funciones.

SEAT, SA. En el punto 10 del Plan de Igualdad, está incluido el Protocolo de actuación en caso de acoso sexual y por razón de sexo. Consta de preámbulo (fuentes del derecho españolas, ET, LO de Igualdad), se autoimpone el compromiso ético para que los criterios de igualdad señalados rijan en todos sus procesos, se compromete a crear, promover y mantener las condiciones idóneas para el establecimiento de un entorno laboral en el que no haya desigualdades entre mujeres y hombres. Entre las medidas para asegurar estas condiciones, Seat ha creado el Protocolo que incide en dos aspectos clave: prevención y concienciación y procedimiento de actuación para

subsanción de comportamientos inadecuados. Crean una Comisión del protocolo de acoso, para intervenir en el protocolo, junto con el agente de igualdad. En la comisión figuran los RLT a la par que de los de la empresa, todos miembros de la comisión de igualdad, el agente de igualdad también participa con voz, pero sin voto. Como medidas de prevención se indican la comunicación e información periódica a la plantilla sobre el protocolo existente y el plan de igualdad.

Técnica Auxiliar de gestión empresarial (TAGESA) cuenta con un protocolo elaborado contra el acoso sexual, por razón de sexo y psicológico o moral. Recoge la definición de acoso, según lo recoge La ley organiza 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (artº 7) define el acoso sexual y por razón de sexo. El acoso moral se define, según el INSST, en su NTP nº 476.

En la Medidas preventivas incluye la Evaluación y prevención de los riesgos psicosociales. *“La prevención de unas conductas inadecuadas e inaceptables como son las conductas de acoso, deben plantearse en el contexto de una acción general y activa de prevención de los riesgos psicosociales, en general. Las distintas formas de organizar el trabajo y las relaciones entre las personas pueden favorecer, o por el contrario evitar, situaciones o conductas inadecuadas como las que nos ocupan...”*

En el procedimiento de actuación se hace referencia a proteger la seguridad y salud de la víctima. El Procedimiento incluye dos fases, una primera amistosa o informal con un mediador y una segunda fase más formal. Los miembros implicados en el procedimiento firmarán un acuerdo de confidencialidad.

Telefónica de España. En el anexo VII del CC incluye el Plan de igualdad y protocolo de actuación en los supuestos de acoso laboral para TDE, TME y TSOL<sup>3</sup>.

Se crea un Comité Técnico para la prevención y erradicación de las conductas de acoso, dependiente de la Comisión de igualdad, aunque como miembro designado se encuentra un representante del Servicio mancomunado de Prevención de riesgos laborales. La figura del Mediador, será designada por la Dirección, atendiendo a su cualificación, trayectoria profesional y formación especializada en Psicología o Asistencia social.

---

3 El artículo 1 de este Convenio indica que: “El presente CC se concierne entre las Empresas Telefónica de España S.A.U., (en adelante TdE) Telefónica Móviles España S.A.U. (en adelante TME) y Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones España S.A.U. (en adelante TSOL) ”.

### **Protocolos incluidos en el articulado del CC**

Ilusión Seguridad, SA, en el protocolo de actuación hace referencia a la LPRL. Incluye a los trabajadores de las empresas contratadas por Ilusión Seguridad dentro del marco del artº 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de PRL, que presten sus servicios en la misma por si resultara implicado personal en la empresa. Entre las medidas de prevención, implica a la comisión de Igualdad que realizará encuestas y estudios anónimos con el fin de evaluar la naturaleza y frecuencia de los casos de acoso, haciéndose pública la información y los datos recogidos. La Comisión de Igualdad, es el órgano encargado de tramitar la denuncia y el procedimiento. Tienen un apartado referido a la exclusión de conductas no consideradas de acoso.

Talgo Patentes, en su artículo 6 establece que tipología de conductas no se consideran acoso.

En el artículo 7 la Dirección de Recursos Humanos nombra a un mediador, al que acredita y facilita formación en riesgos psicosociales y acoso psicológico en el trabajo.

EURO DEPOT España, SA. Su artículo 66 contempla el Protocolo actuación en supuesto de acoso, la definición de acoso sexual, moral, así como el establecimiento de normas de comportamiento por parte de la empresa para prevenir situaciones que favorezcan la aparición de casos de acoso en el trabajo.

Grupo Repsol, el Protocolo se enmarca en el cumplimiento de la LO de Igualdad. Cuenta con un Procedimiento informal diferenciado del protocolo formal. Además, establece como acciones preventivas la sensibilización, la información y la formación.

### **Aspectos a considerar:**

Los protocolos que hemos identificado, en general, afrontan los problemas específicos de acoso cuando ya se han producido las conductas constitutivas del mismo. Luego son protocolos para resolver conflictos que se dan internamente en la empresa y tienen un carácter más sancionador que preventivo. Muy pocos de los protocolos incluyen la necesidad de evaluación de riesgos psicosociales.

El planteamiento de la NC actual es avanzar en la prevención de todo tipo de riesgos laborales, incluidos los psicosociales y organizativos, como se recoge en la recomendación de NC (Conclusiones jornadas de NC para 2018. UGT):

*“Estipular cláusulas en las que se exponga la necesidad de realizar la evaluación de riesgos. Especial atención merecen las evaluaciones de riesgos psicosociales y ergonómicas. Instar a la concreción de los factores de riesgos psicosociales a evaluar, aportando la definición de los riesgos, incluyendo los derivados del uso de las nuevas tecnologías de la información. Establecimiento de estrategias de detección precoz de situaciones de riesgo a través de la vigilancia de la salud específica, que incluya asimismo el aspecto psicosocial y cuya periodicidad sea anual. Prevenir un protocolo especial en los contratos de corta duración.*

*Inclusión de planes de sensibilización, información y formación, estableciendo contenidos, modalidades de impartición para garantizar como la LPRL sea “suficiente y adecuada”. Esto cobra importancia en los casos de modificaciones organizativas y/o productivas, especialmente si afectan a las condiciones de trabajo”.*

En cuanto a la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE) fue incluida en la NC a partir del ANC 2007, en el Capítulo VIII.

La RSE<sup>4</sup>, en su dimensión interna, implica negociación con la RLT en los temas que afectan a las condiciones de trabajo, uno de sus objetivos en este plan es ir más allá de la NC y mejorarla en temas que están relacionados fundamentalmente con las políticas de igualdad, conciliación y salud y seguridad, suelen incluir códigos de buena conducta no solo con referencia al comportamiento dentro de la empresa, sino también con respecto a la dimensión externa de la empresa que suelen ser los clientes, el medio ambiente, o su política social o deportiva con respecto a la localidad donde se asientan.

---

<sup>4</sup> Para más información sobre Responsabilidad Social Corporativa, se puede consultar la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas y la Ficha 98 “Responsabilidad Social Corporativa y RPS” 2014 del ORPS UGT-CEC 2014.

### 1.3. Delimitación conceptual de las diferentes formas de acoso laboral

En primer lugar, sería adecuado identificar un concepto de acoso en el trabajo que sea riguroso a la par que sencillo, aunque no existe una única definición del mismo en la vigente legislación que con carácter general lo pueda describir. Este hecho puede deberse a diferentes razones: su naturaleza psicosocial, la variedad de factores por los que puede producirse y mantenerse y por tanto también a causa de sus distintas clases en las que pueda manifestarse, pero siempre teniendo en común que afectan a la salud física, psíquica y social del trabajador. Por tanto, al final teniendo en cuenta el respeto mutuo de la dignidad de todas las personas que prestan servicios en un lugar de trabajo y basándonos en el Acuerdo Marco Europeo firmado en el 2007 por los interlocutores sociales europeos, que fue traspuesto a nuestra normativa mediante el Acuerdo Interconfederal para la Negociación Colectiva (ANC) del 2008, ofrecemos la siguiente definición:

“Cualquier conducta llevada a cabo varias veces y de forma deliberada contra uno o más trabajadores o directivos, que represente dentro de un contexto laboral un menoscabo a la dignidad del mismo/s, pretendiendo suprimir su capacidad, o promoción o permanencia en su puesto de trabajo, y por tanto crea en su entorno laboral un ambiente hostil. No se consideran como tal acoso laboral, los conflictos interpersonales localizados en un determinado momento, que afectando a la organización del trabajo no tienen por finalidad destruir personal o profesionalmente a las partes implicadas”.

Además, existen varias definiciones sobre las diferentes formas de acoso laboral, objeto de estudio de esta Guía, que trata de diferenciar los distintos protocolos de actuación que tenemos en nuestro país frente al riesgo psicosocial del acoso en el trabajo. Como todo riesgo laboral, según nuestra LPRL, se debe prevenir y proteger al trabajador de toda conducta que pueda ser constitutiva de acoso en su puesto de trabajo por todas las consecuencias que pueda sufrir tanto físicas (trastornos cardiovasculares, musculares, etc.), psíquicas (ansiedad, depresión, etc., incluso puede llegar al suicidio), como socio-laborales (aislamiento, problemas familiares, bajada del rendimiento y la motivación, aumento de la probabilidad de accidentes y enfermedades laborales, etc.).

Para cumplir con esta obligación básica empresarial es necesario que se exprese, valore y planifique un procedimiento que debe ser conocido por toda la empresa y donde deben participar los representantes de los trabajadores: el protocolo de actuación frente al acoso laboral. Este protocolo deberá poder implantarse independientemente del carácter público o privado de la empresa u organización donde se genere.

En relación a la recopilación de definiciones sobre acoso en los protocolos españoles destacaremos las más significativas, según los cuatro grandes grupos de clases de acoso que se pueden manifestar en el trabajo, tal y como lo reconoce el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). Aunque siempre hay que considerar, como ya hemos explicado, la noción general de acoso en el trabajo establecida en el Acuerdo de Negociación Colectiva (ANC) del 2008, sin dejar de olvidar que cualquier práctica o comportamiento no deseado puede afectar negativamente a las situaciones personales, laborales o familiares de trabajadores y trabajadoras víctimas, perturbando tanto sus propios derechos fundamentales reconocidos por el mero hecho de ser persona (y reconocidos en la CE en sus arts. 10,14,15 y 18), como los básicos de las relaciones de trabajo.

En base a esta definición, el empresario podría incurrir en un incumplimiento preventivo grave que –conforme a la normativa- genera diversos tipos de responsabilidad laboral, ya provenga el acoso por parte del mismo empresario o desde sus compañeros, siempre y cuando el empresario no haya hecho nada para poder impedirlo, sea cual sea el tipo de acoso que se manifieste en el trabajo (cfr. arts. 4, 50 y 54 del ET, y el capítulo XI sobre la tutela de los derechos fundamentales de la Ley reguladora de la Jurisdicción Social).

En el presente Estudio de los protocolos que actualmente existen en nuestro país frente a dicho riesgo psicosocial y comparativa de los mismos con el fin de mejorar los ya existentes o facilitar la elaboración o implantación más eficaz de esta herramienta preventiva y de actuación, fruto del esfuerzo de la NC, utilizamos la clasificación más frecuente de los distintos tipos de acoso:

- Acoso moral o psicológico (en inglés *mobbing*).
- Acoso sexual y por razón de sexo.
- Acoso discriminatorio.

Con el fin de facilitar a cada centro de trabajo la definición de estas clases de acoso en sus propios protocolos, exponemos y analizamos los conceptos descriptivos más significativos, indicando en su caso la referencia normativa. No obstante, y antes de abordar dichas definiciones, teniendo en cuenta uno de los principios preventivos básicos del artículo 15 de la LPRL, prevenir desde el origen, es necesario que dicha herramienta de actuación, el protocolo, también contenga la definición de lo que considera conflicto laboral, ya que éste, si no se detecta a tiempo para combatirlo eficazmente, puede desembocar frecuentemente en una de las clases de acoso laboral, con las consecuencias tan perjudiciales que hemos señalado resumidamente, tanto para el estado de salud del trabajador víctima, como por consiguiente también para el rendimiento de la propia empresa.

## CONFLICTOS INTERPERSONALES

En cualquier entorno laboral en mayor o menor medida siempre se generan relaciones sociales y por tanto sería necesaria la existencia de una comunicación tolerante que ofrezca distintas oportunidades para dialogar y cooperar. Sin embargo, en muchas actividades, el desempeño de un trabajador puede afectar a las funciones de otro compañero de forma que interfieran aparentemente en determinados objetivos laborales, dicha relación puede suponer en ocasiones ciertos enfrentamientos al percibir diferencias entre las necesidades y opiniones propias de los trabajadores implicados.

Si estas confrontaciones no se solucionan o se negocian, hasta alcanzar situaciones de acuerdo o de cierto equilibrio, y si no se hace de forma dialogante, cada vez que sea necesario o si no existe apoyo de la empresa para resolver dicha confrontación, lo más probable es que perduren en el tiempo aumentando las tensiones interpersonales y por tanto se irán acumulando y perjudicando cada vez más la salud de los trabajadores.

Estas situaciones de divergencia también deberían ser tenidas en cuenta en las empresas y si quedan reflejadas por escrito en los protocolos, permitiría no sólo intentar delimitar las mismas, sino sobre todo identificar aquellas situaciones que pueden causar que se dilaten en el tiempo<sup>5</sup>. Permitiría por tanto su resolución a tiempo, de forma adecuada y ejemplar para evitar posibles daños como frustración, ansiedad, insatisfacción, bajo rendimiento, problemas de sueño y digestivos, y que muchas veces resulta difícil relacionar con el trabajo, cuando su origen se encuentra precisamente en estos conflictos laborales generados posiblemente por una inadecuada organización del trabajo<sup>6</sup>, aún sin llegar a calificarse como acoso laboral. Por tanto, también es necesaria su gestión preventiva para erradicarlos o sino por lo menos minimizar sus consecuencias, como obliga la LPRL.

## ACOSO MORAL O PSICOLÓGICO

Conceptualmente está delimitado por la doctrina científico-técnica (especialmente por la definición de Leymann), asumido por la propia jurisprudencia española. Así, el *mobbing* se define como un tipo de violencia psicológica extrema realizada por un grupo de personas o una sola persona practicada de forma repetitiva y también prolongada en el tiempo, sobre un conjunto de trabajadores o uno sólo, con la intención de destruir su reputación y redes de comunicación<sup>7</sup>.

5 Guía sobre violencia en el trabajo y sus manifestaciones, UGT-CEC, 2008, p. 34, 37 y 38.

6 NTP 1096 Liderazgo, conflicto y condiciones de trabajo (I): el análisis. INSST. 2017. p. 2 y 3)

7 Guía sobre violencia psicológica en el trabajo. Observatorio de RPS de UGT. 2006



Quien acosa lo hace desde una posición de poder, situación que no necesariamente tiene que ser jerárquica. Además, nuestro Código Penal lo tipifica como uno de los delitos contra la integridad física o psíquica. El INSST incluye un listado no exhaustivo de situaciones que no se consideran *mobbing* en su NTP 854<sup>8</sup> y que puede facilitar la definición de conceptos y su alcance en el pertinente apartado de los protocolos que se desarrollen en el seno de las empresas.

Aunque jurídicamente no hay un único criterio estricto sobre sus peculiares características de reiteración y duración, podemos acogernos a la teoría de Leymann como así la recoge la NTP 854, que considera como tal el que se realiza de forma persistente, por lo menos una vez a la semana y también durante un periodo prolongado de tiempo, superior a los 6 meses. Por otro lado, en esta misma NTP se muestra –siguiendo a Leymann– y creemos que sería importante recogerlo en la parte de conceptos de protocolos frente al acoso, que el *mobbing* o acoso psicológico tiene su origen en una situación de conflicto en el lugar de trabajo, razón tal y como explicamos por la que el concepto de conflictos laborales también debería ser recogido en dichos protocolos. Sin embargo, hemos encontrado que muy pocos así lo establecen y, por tanto, difícilmente se va a prevenir esta situación de partida debida a una organización de trabajo pasiva o inadecuada frente a estos riesgos.

Por todo lo expuesto, concluimos que también es importante que conste en dichos protocolos la diferencia entre las conductas que pueden considerarse *mobbing* de las que no, teniendo siempre como objetivo básico su prevención. Por ejemplo, así consta esta distinción en uno de los protocolos aprobados más recientemente que hemos analizado para esta Guía, la Resolución conjunta de 18 de enero de 2018, de la Dirección General de Función Pública y de la Dirección del INVASSAT, por la que se dispone la publicación del Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat (DO Generalitat Valenciana. Núm. 8223).

### **ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO**

El acoso sexual es una de las formas más frecuentes de acoso, junto al acoso por razón de sexo, como variante del acoso discriminatorio. Así se reconoce en la propia LO de Igualdad. De todas las definiciones de ambos tipos de acoso hemos escogido la de esta Ley, que por lo menos es la que debería citarse en los protocolos para canalizar la prevención y la actuación frente al acoso en los lugares de trabajo. En concreto nos referimos al artículo 7 de esta LO de Igualdad, que respectivamente define ambas clases de acoso discriminatorio en sus puntos 1 y 2:

---

8 NTP 854 Acoso psicológico en el trabajo: definición. INSST. 2009

*“1. Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta Ley constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.*

*2. Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”.*

La práctica más común y recogida en alguno de estos protocolos sería el chantaje sexual, como así lo recoge por ejemplo el protocolo frente al acoso laboral de la Administración General del Estado. En este sentido, la ITSS reconoce las siguientes modalidades en su criterio técnico 69/2009<sup>9</sup> sobre las actuaciones de la ITSS en materia de acoso y violencia en el trabajo. En concreto, indica que el acoso sexual bilateral es el que va dirigido a una persona concreta, bien para exigir algo a cambio (chantaje) o no; si el comportamiento se dirige a un grupo de trabajadores de un sexo determinados a través de escritos, gestos o palabras que puedan considerarse ofensivos, se hablaría de acoso ambiental.

La diferencia entre chantaje sexual, también llamado intercambio, y acoso sexual ambiental es que el primero proviene de una persona con jerarquía superior y que por tanto puede “obligar” al trabajador a someterse a los requerimientos sexuales a cambio de no perder ciertos beneficios o condiciones laborales. En el caso del acoso sexual ambiental se realiza en general por personas con igual o superior categoría profesional que la del trabajador víctima y no hay represalias en cuanto a condiciones laborales por parte del acosador.

### **ACOSO DISCRIMINATORIO**

En el caso de acoso discriminatorio<sup>10</sup>, las conductas negativas sistemáticas o continuadas, consisten en un trato diferente que se puede basar en uno o más de los siguientes motivos personales, sociales o laborales como: nacionalidad, raza o color, religión u opiniones políticas, género u orientación sexual, asociación a algún organismo, afiliación sindical, condiciones laborales como vacaciones, horarios, etc. Entre esta lista de motivos o factores de discriminación, se encuentran los relacionados por el origen racial o étnico de las personas (cfr. el artículo 29 y ss. de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social).

<sup>9</sup> Criterio Técnico N° 69/2009 -Acoso y violencia en el trabajo. ITSS. 26/06/2009

<sup>10</sup> Ficha 35 Acoso discriminatorio. Observatorio de RPS de UGT. 2013

Este tratamiento diferencial o excluyente suele deberse al hecho de que la propia cultura organizativa de una empresa permite estas prácticas denigrantes y tóxicas para la salud de los trabajadores afectados, o induce al desarrollo de estos tipos de rechazo que no pueden solventarse de forma dialogante, sino creando o potenciando un mal clima laboral que a su vez puede generar otros tipos de acoso, como el sexual o por razón de género, incluso conductas violentas y agresiones físicas.

Por tanto, también es imprescindible presentar una vinculación clara entre estas conductas y factores discriminatorios que describan este tipo de acoso, en el correspondiente apartado de definiciones de cada protocolo en cuestión, teniendo siempre en cuenta las características propias del sector o empresa donde se vaya a aplicar.

Un caso de acoso discriminatorio lo podemos observar en la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea del 17 de julio de 2008, frente a compañeros padres de hijos no discapacitados. Se reconoce en esta sentencia que existe discriminación hacia una trabajadora con un hijo con discapacidad reconocida a su cargo frente a compañeros padres de hijos no discapacitados. En esta sentencia se resumen los factores discriminatorios a través de las dificultades que afectaron a la trabajadora en cuanto a desigualdades en su reincorporación al trabajo, reducción de jornada, flexibilidad horaria e insultos.

Mediante un tratamiento menos favorable aún en las mismas o similares circunstancias que otros trabajadores puede llegar a ser, una relación laboral indiferente, en la que se desprecie el esfuerzo o logros del trabajador discriminado, o peor aún que le humille respecto al grupo al que pertenece y por tanto cada vez le aparte más del mismo, que reciba un trato que ofenda sus propios valores y opiniones posiblemente utilizando determinados estereotipos de género, raza, cualidades o conductas o por las características de un colectivo concreto de trabajadores.

Este conjunto de conductas negativas suele reiterarse en el tiempo y por lo general es más frecuente que se dirijan hacia una trabajadora o ciertos trabajadores que se pueden considerar especialmente más sensibles, a los que el empresario debe garantizar una protección más específica como, por ejemplo, trabajadores de ETT y sobre todo si son menores o extranjeros (cfr. artículo 25 LPRL). En estos casos de discriminación es clara la posición de prevalencia de la persona o personas que figuran como acosadores respecto a la víctima.



# 2

## Análisis de los contenidos de los protocolos de acoso laboral



## 2. ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS DE LOS PROTOCOLOS DE ACOSO LABORAL

El acoso laboral puede tener su origen en diferentes causas. Cuando aparece, no es por casualidad, sino que existen determinados aspectos relacionados con el sistema de organización del trabajo como pueden ser, el tipo de organización, sistemas de dirección, niveles jerárquicos, comunicación, convivencia entre trabajadores, etc. que favorecen las conductas de acoso.

Puede que una organización, aunque cuente con aspectos que puedan favorecer el acoso, haya tenido “suerte” y no se haya producido ningún acoso entre sus trabajadores, en cualquier caso, hay que desarrollar estrategias o mecanismos para, en primer lugar, evitar su aparición o las causas que favorecen su aparición y, en segundo lugar, hay que identificar y detectar conductas y comportamientos que puedan provocar su aparición, además de realizar la correspondiente evaluación de riesgos psicosociales y establecer las medidas preventivas que sean necesarias a raíz de los resultados de esta. Por último, y en caso de que se haya producido una situación de acoso, hay que establecer medidas de recuperación y rehabilitación para los trabajadores que hayan sido víctimas de tales conductas.

Mediante tres niveles de prevención se pretende cubrir todos los aspectos sobre los que se debería actuar en cualquier tipo de prevención, no sólo de riesgos psicosociales o de acoso en particular. Hablaríamos entonces de Prevención Primaria, Secundaria y Terciaria.

El objetivo de la Prevención Primaria frente al acoso en el trabajo es eliminar o reducir la probabilidad que éste se produzca.

La Prevención Secundaria sin embargo, iría dirigida a proporcionar los medios para que, en caso de que aparezca, se pueda detectar y se sepa manejar, sin que llegue a constituir realmente un problema, es decir, se buscan competencias preventivas como aumentar los conocimientos de los trabajadores y trabajadoras sobre el tema, sus destrezas y habilidades para poder enfrentarse a situaciones en el entorno de trabajo que les permitan reconocer el acoso y actuar frente a él, incluso mejor, reconocer las situaciones previas de conflicto o violencia que, sin llegar a ser acoso, constituyen el caldo de cultivo para la aparición de este.

Por último, la Prevención Terciaria interviene para reducir las consecuencias de diverso tipo que ha generado el acoso cuando se ha producido.

En el siguiente esquema se describen brevemente los objetivos de los distintos niveles de prevención, y que posteriormente se comentarán de forma más extensa al analizar las diferentes medidas de prevención primaria, secundaria y terciaria tal como se incorporan -de diferente forma- a distintos protocolos de acoso.

#### **Objetivos de los distintos niveles de prevención:**

##### **Prevención Primaria:**

- Tiene por objeto eliminar el origen y las causas que generan o favorecen la aparición del acoso laboral.

##### **Prevención Secundaria:**

- Tiene por objetivo detectar las conductas, actuaciones o comportamientos que dentro de la organización puedan ser susceptibles de producir acoso laboral y establecer las medidas preventivas adecuadas.

##### **Prevención Terciaria**

- Tiene por objeto la rehabilitación o recuperación de los trabajadores que han sido víctimas de acoso laboral.

Todos los protocolos de actuación analizados disponen de procedimientos de actuación, donde las cláusulas más frecuentes incluyen: declaración de principios, responsabilidad empresarial de cómo se debe actuar frente a los riesgos psicosociales (en concreto el acoso); definición de los riesgos; planes de formación e información, evaluación y medidas preventivas, procedimiento de actuación para la gestión de las denuncias, órganos encargados del tratamiento y seguimiento de los casos, medidas de prevención y protección a las víctimas y sanciones, es decir, contienen en su desarrollo los tres tipos de prevención: Primaria, Secundaria y Terciaria que iremos analizando en los apartados posteriores.



## 2.1. Prevención Primaria

Como ya hemos adelantado brevemente, la prevención primaria busca y trata de eliminar la aparición del acoso en el trabajo y las causas que lo originan. Las empresas, por tanto, en este primer momento, deben implantar medidas orientadas a eliminar la aparición de entornos de trabajo hostiles, de excesiva competitividad, con niveles de presión altos u objetivos imposibles de cumplir, manifestando frente a todos los trabajadores y trabajadoras y ante todos los niveles de la organización el compromiso y responsabilidad ética de la empresa para mantener un ambiente laboral libre de acoso. Esta manifestación debería plasmarse de forma explícita, y, como veremos, las empresas escogen diferentes formas para hacer explícita esta declaración de intenciones. Pueden hacerlo en los propios convenios colectivos, en los protocolos, en las políticas de empresa, etc. En cualquiera de estos casos siempre debe quedar constancia de que las conductas que favorecen el acoso están prohibidas y serán perseguidas.

Las acciones que pueden emprender las empresas durante esta fase de prevención primaria pueden ser muchas y muy variadas, en general, dependerá de los recursos disponibles, pero sobre todo de la “imaginación” que empleen para esta cuestión, ya que algunas de las acciones pueden realizarse con costes bajos y ser perfectamente asumibles por la organización, y siempre se obtendrán beneficios para los trabajadores y la propia empresa si se consiguen reducir los casos de acoso y sobre todo las causas que los originan.

### Actuaciones más frecuentes para desarrollar dentro del ámbito de la prevención primaria:

Actuaciones de concienciación, sensibilización

Formación e información frente a las conductas de acoso

Evaluación de Riesgos Psicosociales

Las acciones descritas en el cuadro anterior, aparecen también en los protocolos estudiados con mayor o menor grado de concreción. Posteriormente serán analizadas con mayor detalle al analizar la forma en la que se materializa esta prevención primaria en los distintos protocolos.

Lo que podemos adelantar en este momento es que, en general, todas las acciones que se proponen en los protocolos con respecto a la prevención primaria, son acciones muy generales y con poco desarrollo o especificación.

Tal vez fuera interesante estudiar cómo se concretan y desarrollan estas acciones dentro del ámbito de la empresa, y cómo se materializan estas acciones y sobre todo los resultados que se obtienen frente a la disminución o no de la frecuencia de casos de acoso. Es evidente que estas acciones variarán mucho en función del tipo y tamaño de empresa, pero podrían proporcionar también ayuda a la hora de enfrentarse a problemas parecidos que surgen en diferentes ámbitos. Esta Guía, sin embargo, tiene otros objetivos y los protocolos estudiados no permiten ir más allá de esta reflexión, pero no queríamos desaprovechar la oportunidad de indicar a sus lectores que siempre pueden comentar sus propias experiencias y dificultades en este área con empresas u organizaciones que, siendo de otros sectores, o actividades diferentes, pueden tener problemas comunes en situaciones de acoso y que pueden resolverse de forma parecida, adaptándolas a las características de la empresa en la que ellos trabajan.

A continuación, nos centramos en el análisis que realizamos de algunos de los protocolos indicados en la muestra que contengan una o más de las siguientes acciones de prevención primaria:

- Actuaciones de concienciación y sensibilización.
- Formación e información frente a las conductas de acoso.
- Evaluación de riesgos psicosociales.

Antes de ofrecer unos ejemplos concretos de cómo se reflejan estas acciones de prevención primaria, explicamos resumidamente en qué consistirá cada una.

### **2.1.1. Actuaciones de concienciación sensibilización**

Las propias definiciones de concienciación y sensibilización, nos dan idea de lo que se pretende conseguir con estas acciones.

La concienciación se podría definir como la acción de conseguir que alguien adquiera conocimientos claros y reflexivos de una realidad, incluso con sentido ético y moral para asumir una responsabilidad.

La sensibilización consiste en hacer receptivo a alguien frente a determinados asuntos o problemas y proclive a ponerles solución.

En el caso que nos ocupa sobre el acoso laboral, las actuaciones de concienciación y sensibilización tienen como objetivo prioritario dentro de una organización hacer que los trabajadores reflexionen sobre el acoso y cambien su

actitud sobre él en caso necesario. Además, en este tipo de actuaciones, a veces el objetivo no es sólo el cambio del comportamiento individual, también puede ser importante el cambio del comportamiento de la propia organización.

Las acciones que se pueden desarrollar son por tanto muy variadas, pero los objetivos generales que podemos enumerar son:

- Crear conciencia sobre la importancia del acoso laboral.
- Fomentar el rechazo de conductas de acoso y conductas previas al acoso que favorezcan su aparición.
- Generar nuevas actitudes y acciones frente al acoso laboral.

Para que las actuaciones de concienciación y sensibilización resulten efectivas, deberán ser diseñadas teniendo en cuenta las características de la organización, de las personas que trabajan en ella, y de las medidas o formas de comunicación que se utilicen para la difusión de los mensajes además de otras cuestiones que, por razones obvias, no podemos abordar en esta Guía, pero que se resumen en el siguiente cuadro:

#### Recomendaciones para las acciones de concienciación y sensibilización

- Utilizar un lenguaje claro
- Desarrollar un mensaje sencillo, con directrices claras de qué se debe hacer y por qué
- Establecer pautas o indicadores para el seguimiento y evaluación de las acciones de concienciación y sensibilización, observación de actitudes, etc.
- Planificar los medios de difusión a emplear para diseñar las actividades de sensibilización y concienciación: Intranet, impresos, conferencias, talleres, etc.
- Asignar los recursos humanos y técnicos, para la elaboración de los materiales y la realización de las distintas etapas
- Establecer un cronograma con los plazos y etapas
- Seleccionar una fecha adecuada para realizar las acciones

En los protocolos analizados aparecen ciertas actuaciones o medidas que entrarían en la categoría de prevención primaria. En primer lugar, y en concreto, en este punto de concienciación o sensibilización y que serían: declaración de principios, responsabilidad empresarial, política de tolerancia cero y códigos de conducta o buenas prácticas. A continuación, se analizan con la terminología utilizada en los propios protocolos:

### **Declaración de principios**

En la mayoría de los CC y protocolos, analizados, en la declaración de principios y el compromiso para prevenir y gestionar las conductas de acoso laboral se utiliza una terminología muy básica y se especifica la no tolerancia y la prohibición de las conductas de acoso y el establecimiento de procedimientos para su prevención, resolución y sanción.

En dichos protocolos la dirección de la empresa se compromete a realizar acciones concretas y específicas para garantizar un contexto laboral libre de acoso. Algunos de los compromisos más significativos que podemos destacar son: prestar apoyo a los afectados, promover acciones de sensibilización y realizar un seguimiento de la situación después de la queja o denuncia, así como garantizar la confidencialidad en cada caso.

En muchas de las declaraciones de principios se menciona la CE para subrayar el respeto a los derechos fundamentales de las personas. Como sabemos, la misma CE reconoce la dignidad de la persona, (artículo 10), así como un conjunto de derechos fundamentales como la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (artículo 15), y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18); y encomienda al tiempo -ya como principio rector de la política económica y social- a los poderes públicos, en el artículo 40.2, el velar por la seguridad e higiene en el trabajo.

También la mayoría de los Protocolos mencionan los derechos contenidos en el ET, incluyendo la protección frente a las ofensas verbales o físicas. En algunos de los convenios y protocolos analizados observamos el compromiso con las medidas establecidas por la Comisión Europea para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, y referencias a las Directivas que desarrollan disposiciones básicas sobre seguridad y salud, que obligan al empresario a proteger a los trabajadores para evitar daño, enfermedad, accidente; manteniendo un ambiente de trabajo libre de conductas no deseadas, de conductas hostiles e intolerantes.

Como vemos, en la mayoría de las ocasiones, además de manifestar explícitamente el compromiso con los trabajadores y declarar la tolerancia cero frente al acoso, se apoyan en estas mismas declaraciones en la normativa existente para dar mayor relieve, importancia e incluso justificación para trabajar contra el acoso laboral y establecer los procedimientos adecuados para eliminarlo y tratarlo.

También se habla en los CC y protocolos de la importancia de contar con un trabajo saludable y con un adecuado clima laboral, de la misma forma que es imprescindible tener evaluados y controlados los riesgos de forma adecuada. Todo ello permitiría el desarrollo de la organización en un entorno de trabajo seguro y saludable, libre de situaciones o conductas que contribuyan a la aparición de acoso, además de mejorar la productividad que siempre beneficiará también a la empresa. Las fórmulas que se utilizan para ello son muy genéricas y en la mayoría de las ocasiones se limitan a expresar y reconocer las buenas intenciones propuestas, pero sin materializar acciones concretas para alcanzar los objetivos específicos.

### **Responsabilidad empresarial**

En los CC y protocolos analizados, encontramos cláusulas en las que la Dirección de la empresa expresa el compromiso de establecer (con la colaboración de los representantes de los trabajadores en algunos casos), entornos laborales eficaces, para evitar las conductas de acoso y perseguir aquellos casos que se produzcan en el trabajo. Por este motivo la empresa expresa su voluntad de implantar políticas para todos los niveles de la organización. Esta política se manifiesta en los CC y protocolos de actuación con medidas para prevenir y proteger estos riesgos. Las medidas son: vigilancia, investigación y erradicación de sucesos, procedimientos específicos para su prevención, tratamiento y sanción de comportamientos causantes del riesgo.

La difusión de las medidas a tomar y de los protocolos y procedimientos existentes entre los trabajadores y sus mandos intermedios es otra forma de prevenir dichos riesgos, además, ese conocimiento permite que aumente la participación de todos los implicados en la prevención y también que conozcan las consecuencias que pueden originar las conductas de acoso. Como podemos imaginar, la difusión de las medidas contra el acoso y la forma de prevenirlo, es especialmente importante en organizaciones de gran tamaño, dónde si no se conocen los mecanismos y medidas desarrolladas e implantadas para prevenir y actuar contra estas conductas, difícilmente se podrán aplicar. Es necesario que los trabajadores y trabajadoras conozcan la visión de la empresa, su compromiso y también las medidas que desarrolla, todo ello se logra con una comunicación adecuada que también será necesario estudiar por cada organización en función de sus características. Sin una adecuada difusión, por muy buenas que sean las intenciones, las medidas preventivas a aplicar y el protocolo de actuación, si los implicados no las conocen no podrán alcanzarse los objetivos establecidos y por consiguiente el acoso laboral no se eliminará.

En ciertos protocolos, el compromiso de adoptar medidas contra las situaciones de acoso en el ámbito laboral lo adopta la dirección de la empresa en exclusiva y no intervienen ni los representantes de los trabajadores ni los

propios trabajadores. En el caso del compromiso que estamos analizando, podría tal vez ser suficiente para comprometer también a todos los demás niveles de la organización, pero en determinadas empresas podría ocurrir que las medidas que se adopten contra las situaciones de acoso no sean respaldadas y aprobadas también por los representantes de los trabajadores y por los propios trabajadores y trabajadoras, y en ese caso, no serían suficientes para superar y evitar los casos de acoso.

### **Política de tolerancia cero**

En algunos de los convenios colectivos y de los protocolos de acoso analizados, nos encontramos que se articula la actuación y el tratamiento de dichos riesgos, simplemente con el establecimiento de la prohibición de las conductas que pueden suponer un acoso laboral, para lo que se precisan las gestiones y sanciones correspondientes.

Los CC que venimos estudiando, se basan o toman como punto de partida el Acuerdo Marco Europeo que regula el acoso y la violencia en el trabajo, y expresan el establecimiento de una política de tolerancia cero ante los comportamientos de acoso laboral. Establecen además la finalidad que tienen dichos protocolos y que consiste entre otros objetivos, en la investigación para aclarar los hechos y exigir las sanciones correspondientes para evitar dichos riesgos, además de establecer medidas preventivas como la información y formación.

### **Código de conducta o de buenas prácticas**

En algunos CC y protocolos se hace referencia al código de conducta o de buenas prácticas, y que se utiliza en algunas ocasiones como medida preventiva para evitar la aparición de riesgos, ya que interviene en el comienzo del acoso y así evitaría situaciones que avanzando en el tiempo generarían o aumentarían el riesgo de acoso o situaciones de mayor gravedad que en el estadio inicial. Los CC lo utilizan ya que es un elemento eficaz para establecer cultura preventiva y que resulten efectivas las políticas preventivas. Lo que pretenden conseguir es que haya un ambiente de trabajo respetuoso con las normas de convivencia, donde se garanticen los derechos e intereses de trabajadores y empresarios y se prohíban conductas no deseadas, gestos o palabras además de impedir actitudes de acoso laboral en entornos de trabajo poco respetuosos y en caso de incumplimiento, que este acoso será sancionado como falta grave o muy grave.

Una vez que hemos terminado de delimitar los conceptos y la importancia del primer conjunto de actuaciones más frecuentes del nivel de prevención primaria, de una forma general, podemos pasar a analizar algunos ejemplos para realmente reflexionar sobre la importancia de concienciar y sensibilizar a todos los trabajadores sobre este riesgo psicosocial en cada una de sus empresas mediante los protocolos de acción frente al acoso laboral:

### Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado (BOE 1 junio 2011)

Este Protocolo, en su apartado 5.2, se dedica a los dos grandes bloques iniciales que hemos considerado dentro del nivel de prevención primaria, y establece una serie de técnicas concretas de sensibilización y también para la formación. Además de destacarlas por ser estrategias específicas y para mejorar aún más los factores psicosociales para anular del todo la potencial materialización de las distintas formas de acoso en toda la plantilla de esta Administración, o sino como bien indica la LPRL reducir al máximo posible las consecuencias en la plantilla de la misma; las acciones de sensibilización que se señalan para que en cada empresa las adapten a sus propias características, destacan por lo siguiente:

- Las Unidades competentes que las suelen programar e implantar son además de RRHH o Personal, aquellas que se dedican a la Formación para esta Administración, junto a sus Servicios de Prevención. En esta ocasión también hay que apuntar que no indica la participación de los representantes de los trabajadores para todos los siguientes programas específicos de sensibilización frente a este riesgo psicosocial.
- La identificación de los conflictos laborales sirve para:
  - Detectar los indicios de los mismos de la forma más precoz posible. Así se cumpliría con los objetivos de este primer nivel del ciclo preventivo (evitar, reducir, retardar, tratar, rehabilitar, asistir) que trata en su conjunto de una mejora constante de dichas condiciones de trabajo.
  - Establecer mecanismos para poder resolverlos.
  - Sensibilizar a la población trabajadora de la AGE no sólo respecto a los acosos laborales propiamente así definidos, sino también hay que insistir en sus posibles fases o situaciones predecesoras, los conflictos o disputas que puedan darse. Sin lugar a duda se reconoce que para sensibilizar es necesario proporcionar una formación apropiada y repetida, como indica este Protocolo para poder *“reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen”*.
  - El Protocolo prevé dar formación sobre todo a mandos y jefes de equipo. Así realmente podemos hablar de que se ayudaría a sensibilizar a toda la plantilla frente a esta problemática laboral que además de dañar a la propia víctima también puede repercutir negativamente en la organización de la Administración.

- Así, los mandos tienen que asimilar y valorar sin ninguna duda los comportamientos que sean prohibidos y los obligatorios, para dar ejemplo de los mismos y poder responsabilizarse de forma eficaz de las personas que trabajen bajo su dirección.
- Especialmente queremos resaltar en estas acciones formativas como parte de la medida de prevención primaria de concienciar y sensibilizar en la población trabajadora de la AGE respecto al acoso laboral, los programas formativos específicamente establecidos para los “*responsables de Unidades u órganos involucrados en la prevención y gestión de los casos de acoso, por un lado, y para representantes sindicales...*”. Aquí nos detenemos en lo que indica respecto a que dicha formación debe proporcionar suficiente información para que se conozca bien la cultura preventiva a la que se comprometió la AGE, como figura en la introducción de este Protocolo y como aquí indica su punto 5.2 respecto “*a la no tolerancia de determinados comportamientos vinculados al acoso laboral y en cuanto a los procedimientos que se establezcan para su prevención y/o resolución*”. Es decir, este principio básico que se tiene que declarar en todo protocolo para perseguir los objetivos que explicamos en prevención primaria, eliminar el origen o las causas.
- Con esta finalidad, también indica que la medida preventiva de formar para sensibilizar en esta gestión del acoso laboral, debe promover en la práctica una formación que también incluya los códigos éticos y otros compromisos manifestados por la AGE.

Para terminar el análisis de esta parte del Protocolo, hay que dejar bien claro que tanto la formación como la información son dos obligaciones distintas de todo empresario, público en este Protocolo, aunque se relacionan entre sí y facilitan también las acciones necesarias de concienciar y sensibilizar para garantizar eficazmente la salud y seguridad de los trabajadores. Realmente son varias medidas de este primer nivel de prevención primaria. Dentro de este las hemos separado, por un lado, en concienciar y sensibilizar a los trabajadores y por otro en información y formación. Así es porque estas últimas también pueden tener su propia importancia, obedeciendo a otros objetivos que no sean principalmente el concienciar y sensibilizar a la plantilla. Además de ser como indicamos y regula la LPRL dos obligaciones básicas para todos los riesgos laborales, aunque sean psicosociales, como bien las recoge este Protocolo.



Protocolo de actuación frente al acoso sexual, al acoso por razón de sexo, al acoso discriminatorio, y frente a todas las formas de acoso y violencia en la Carrera Judicial (BOE 17 febrero 2016)

Al igual que el anterior Protocolo, este de la Carrera Judicial expone de forma conjunta parte de las dos primeras medidas de la prevención primaria preventiva, nos referimos a las acciones de sensibilización y formación.

En concreto, así se puede observar en el artículo 1 b) de este Protocolo: *“Formar y sensibilizar a los jueces y juezas en materia de acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso discriminatorio, y acoso o violencia en el entorno profesional, dando pautas generales y concretas para identificar dichas situaciones, prevenirlas y evitar que se produzcan en el ámbito profesional”*.

Además, esta posible forma conjunta y complementaria, si la formación se planifica entre sus objetivos para sensibilizar a los trabajadores y no sólo para cumplir la LPRL y su marco normativo, también se muestra en el artículo 5.2 a) como uno de los principios a los cuales se compromete y por tanto está obligado el Poder Judicial, junto a medidas informativas en este caso que serán programadas también para buscar dicha sensibilización y concienciación al afrontar el acoso laboral en su plantilla:

*“A promover una cultura corporativa de prevención y erradicación del acoso sexual, del acoso por razón de sexo, del acoso discriminatorio, y del acoso y de la violencia en el trabajo, a través de acciones formativas e informativas de sensibilización dirigidas, tanto en general a los jueces y juezas integrantes de la Carrera Judicial y a todos y todas a quienes se aplique este Protocolo, como en particular a su propio personal (letrados/as a su servicio), y a quienes ocupen cargos gubernativos dentro de la organización judicial”*.

### **2.1.2. Formación e información frente a las conductas de acoso**

Lo primero que hay que tener en cuenta es que hay que distinguir entre la información y formación dentro de la prevención primaria y la información y formación como medida preventiva. En este último caso, hablaríamos entonces de prevención secundaria<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Para diferencias y relación entre información y formación, ver los puntos 2.5 y 2.6 de la “Guía Identificación y análisis de las cláusulas incluidas en la NC en materia de RPS”, ORPS UGT-CEC, 2018.

## **Información**

En la mayoría de los protocolos, una de las medidas preventivas que se incluyen para evitar los riesgos de acoso laboral es la información y comunicación a los trabajadores, mandos intermedios, directivos y representantes de los trabajadores de sus políticas y protocolos de actuación a través de campañas divulgativas, o a través de internet.

## **Formación**

En los protocolos, la formación es un recurso necesario para evitar que se produzcan actos de acoso laboral, y en caso de que se produzcan con menos frecuencia y de forma que los daños que generen sean los menos posibles para el trabajador. La formación vemos en dichos protocolos que va orientada tanto a los trabajadores que deben conocer los riesgos y la forma de afrontarlos, como a los directivos de la empresa y mandos intermedios, para resolver los problemas.

El contenido de la formación va encaminado a las medidas de prevención y las formas de afrontar el acoso laboral. Entre las medias adoptadas y que hacen referencia los CC vistos encontramos los planes de formación a directivos y mandos intermedios con el propósito de ofrecer conocimientos para poder afrontar posibles situaciones y una sensibilización al resto de trabajadores y representantes de los trabajadores. En estos casos, hablaríamos de que la formación es ya una medida preventiva, y como tal, se consideraría prevención secundaria.

En el caso de la información y formación frente a las conductas de acoso desde el punto de vista de la prevención primaria, el objetivo sería sobre todo que los trabajadores, independientemente de su puesto de trabajo o su cargo, conozcan en qué consiste el acoso laboral, qué tipos existen y que conductas se consideran indeseables y no tolerables dentro de la organización. Cuando además se ha desarrollado un protocolo o un procedimiento para tratar los casos de acoso que se produzcan, tiene que conocerlo toda la organización, para saber a quién recurrir y cuáles son los cauces establecidos para ello en caso necesario. Si no se conoce, no se puede aplicar, porque las personas que experimente el acoso, no sabrán cómo o a quien denunciarlo. La información en este caso debería ser más amplia que una simple difusión, pero en cualquier caso siempre dependerá de la estructura y características de la organización, incluidas las de los trabajadores a quienes se dirija.

Tanto la información como la formación que reciban los trabajadores y trabajadoras de la empresa dependerán de las necesidades previas que haya detectado la organización. También debemos recordar que tanto la información como la formación deberán ser actualizadas y reforzadas cada cierto tiempo, y que es muy importante que las per-

sonas de nueva incorporación sean informadas y/o formadas según corresponda a su llegada de la existencia del protocolo o procedimiento de acoso.

Tras estas explicaciones previas, analizamos algunos ejemplos de la muestra de protocolos estudiados, para comprobar cómo cada empresa podría desarrollar estas cuestiones adaptándolas a sus propias necesidades y evolución de las mismas, teniendo en cuenta no sólo su actividad sino también las características de cada plantilla en cuestión:

### **Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat (DO Generalitat Valenciana 30 enero 2018)**

Es uno de los pocos Protocolos que utiliza textualmente las expresiones de los tres niveles preventivos para procurar una mejora constante de las condiciones de trabajo. En este caso de la prevención primaria, para ir más allá de lo que obliga la LPRL y sus normas de desarrollo hacia una mejora constante de la salud global de la población trabajadora de esta Administración Valenciana. Respecto a la información y formación que se mencionan en este Protocolo destacamos lo siguiente:

- La información y la información se utilizan como medidas para eliminar y prevenir cualquier acoso que pueda presentarse en su personal empleado público. Esta mención a cualquier acoso supone una diferencia respecto a otros protocolos dedicados sólo a algunos tipos de acoso laboral, como pudieran ser el acoso sexual o por razón de sexo.
- Para que este objetivo de prevención primaria se cumpla eficazmente establece que todas sus direcciones y más por parte de sus subsecretarías *“velarán por la calidad organizativa y de funcionamiento de sus unidades, y fomentarán la formación del personal en aquellos aspectos en que esta se manifieste necesaria ”*.
- Además, el SP del personal propio de esta Administración debe desarrollar una guía de buenas prácticas, considerando tanto la formación como la información de esta plantilla a través del Instituto Valenciano de Administraciones Públicas (IVAP). Respecto a la guía de buenas prácticas sería interesante poder comprobar si posteriormente se incluye como contenido de dicha formación preventiva para erradicar este riesgo laboral de naturaleza psicosocial o cualquier comportamiento que pudiera materializarse en cualquier tipo de acoso. Es lógico que la guía se realice para ser utilizada y conocida para alcanzar los objetivos para los que se elabora.

## **Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en la Administración de la CA de Madrid y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella (BOCM 23 mayo 2017)**

Antes de su análisis respecto al presente subapartado de esa Guía, hay que alabar que sea uno de los pocos protocolos de nuestra muestra en la que el mismo se establece para todo tipo de acoso y así lo indica textualmente desde el principio. Además de que lo hemos seleccionado porque se extiende tal aplicación a los organismos que dependen de esta Administración.

Ya centrándonos en la información y formación, desde el punto de vista de lo que trata de conseguirse mediante la prevención primaria de este Protocolo, resaltamos de forma muy resumida:

- Su punto II a, porque su declaración de principios no se queda en mero formalismo, sino que el Protocolo obliga a esta Administración de la CAM a cumplirla llevando a la práctica en los respectivos lugares de trabajos los compromisos con los mismos, por ejemplo, desarrollar y fortalecer mediante la información y la formación una cultura preventiva que elimina toda clase de acoso *“dirigidas a todas las personas comprendidas en el ámbito de aplicación de este protocolo”*.
- Dentro del 7.1 sobre estrategias preventivas realizadas entre los SP, representantes de estos empleados públicos y cada consejería tienen que programar, implantar y promover acciones específicas que sirvan para:
  - Informar de este Protocolo y su publicación en la correspondiente web. Así se facilita que con dicho conocimiento disponible para todo trabajador que esté interesado pueda participar y apoyar esta filosofía de empresa en la realidad. Dando a conocer el mismo también en *“los manuales o sesiones de acogida”*. Así podemos observar que no hay desigualdad en cuanto a la información de la existencia de este Protocolo y así puede ser asumido por toda esta organización administrativa, facilitándolo también a los nuevos trabajadores.
  - Para cumplir con esta finalidad, también la Administración de la CAM tiene la obligación de *“difundir el protocolo de forma adaptada a los diferentes colectivos y categorías laborales”*.
  - Además, es necesario que esta Administración también informe sobre su procedimiento, elaborado para poder atajar y afrontar todo acoso en su plantilla.

El punto 7.2 no sólo complementa estas acciones preventivas informativas, sino que también queremos recalcarlo aún más, porque es uno de los pocos protocolos que regula propiamente las estrategias de formación en un sólo artículo dedicado exclusivamente a las mismas, y además por las siguientes razones:

- Al igual que en su anterior apartado se rige en todo momento por el compromiso de tolerancia cero.
- Llega a tal nivel este compromiso para llevarlo a la práctica en la formación preventiva, que incluye cualquier conducta que pueda constituir los diferentes tipos de acoso en esta Administración, y expresamente indica también en este punto 7.2 que dichas estrategias deberán tener una “*dotación económica suficiente, en la oferta formativa existente cada año dentro del Plan de Formación para los empleados públicos de la CA de Madrid por los órganos con competencia*”.
- Principal contenido de esta formación, junto a los códigos éticos, es cómo resolver y conocer en su origen los posibles conflictos que puedan aparecer en esta Administración.
- Aunque se dirige a todos los trabajadores de esta Administración, también destaca a los responsables de la ejecución de las medidas presentes en este Protocolo y jefes de equipo.

### **2.1.3. Evaluación de riesgos psicosociales en las que se tiene en cuenta los factores de riesgo psicosocial que influyen en el acoso moral**

La realización de la evaluación de riesgos psicosociales es responsabilidad de la empresa, como exigen los artículos 14.2 y 16.2 de la LPRL:

*Artículo 14. 2: “En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos, en el marco de sus responsabilidades, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, con las especialidades que se recogen en los artículos siguientes en materia de plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de riesgos, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de emergencia y de riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud, y mediante la constitución de una organización y de los medios necesarios...”.*

*Artículo 16. 2. a): “El empresario deberá realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos...”.*

La propia evaluación de riesgos psicosociales, podríamos decir que contiene una parte de prevención primaria propiamente dicha y otra parte que realmente podría formar parte de la prevención secundaria.

Como toda evaluación de riesgos, en primer lugar, deben identificarse los factores de riesgo asociados a la organización y en especial a cada puesto de trabajo, para luego evaluarlos y en último lugar establecer las medidas preventivas para eliminarlos o reducir el impacto o el daño que ocasionen sobre los trabajadores. La implantación propiamente dicha de las medidas preventivas, podría así considerarse prevención secundaria. Las medidas preventivas que se establezcan en una organización, deberían surgir como reacción o resultado a la identificación y posterior evaluación de dichos riesgos ya que es la evaluación la que realmente establece la prioridad en la actuación. En el caso de nuestra Guía, hemos incluido la evaluación de riesgos psicosociales dentro de la prevención primaria porque debería partirse de los resultados de la Evaluación para establecer un protocolo de actuación ante el acoso.

Sin embargo, el establecimiento de las medidas preventivas sí podríamos considerarlo por consiguiente prevención secundaria.

Tras esta aclaración, se puede decir, que, durante la realización de la Evaluación de riesgos psicosociales y la valoración de sus resultados, deben tenerse en cuenta sobre todo determinados aspectos y condiciones de riesgo que pueden existir en cualquier puesto de trabajo. En primer lugar, podemos hablar del exceso de exigencias psicológicas del trabajo. En muchas ocasiones las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, las expectativas o capacidades de la persona trabajadora y en estos casos llegar a provocar daños en su salud.

Además, en las distintas empresas el propio contenido del trabajo, así como las condiciones de trabajo y sus posibilidades de desarrollo escapan totalmente del control del trabajador o trabajadora. Todos sabemos que en muchas ocasiones la persona trabajadora no decide en qué momentos de la jornada puede desarrollar determinadas tareas, ni cuando cambiar a otra, o cuando descansar. Estos aspectos están relacionados con la autonomía que posee el trabajador. En la Nota Técnica 926 “Factores psicosociales: metodología de evaluación” del INSST se explica la autonomía desde dos puntos de vista fundamentales, que son la autonomía temporal y la decisional, como se puede resumir en la siguiente tabla:

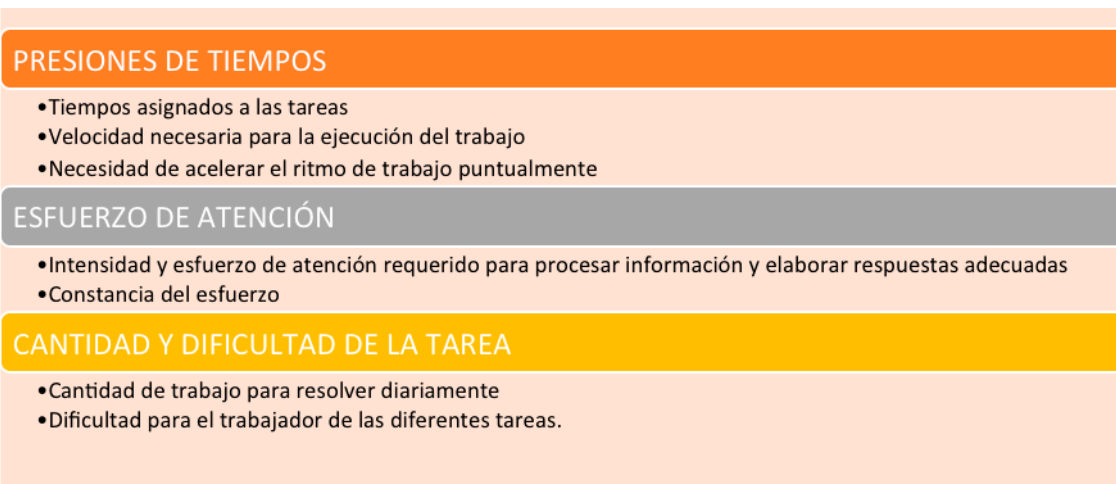
Autonomía:	Autonomía temporal	Autonomía decisional
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos de las condiciones de trabajo referidas a la capacidad y posibilidad de gestionar tomar decisiones sobre estructura temporal, procedimientos y organización del trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización temporal de la carga de trabajo</li> <li>• De los descansos</li> <li>• Elección del ritmo</li> <li>• Posibilidad de alterarlo</li> <li>• Distribución de los descansos</li> <li>• Disfrute del tiempo libre para atender cuestiones personales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de influir en el desarrollo cotidiano del trabajo</li> <li>• Toma de decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución,</li> <li>• Elección de procedimientos y métodos</li> <li>• Resolución de incidencias</li> </ul>

Independientemente de las exigencias que requiera una tarea que pueden ser muy altas, o cuando las tareas absorban menos al trabajador y puedan ser monótonas, el poder decidir si alternar unas tareas con otras o elegir el momento de descanso puede aligerar de forma importante los efectos de la carga sobre el trabajador, (entendida esta como el nivel de demanda de trabajo a la que se debe hacer frente) y mejorar por tanto las condiciones de su trabajo.

Además, hay que tener en cuenta, los medios de los que disponga para realizar determinadas actividades, en unos casos esos mismos medios pueden hacer que la tarea se simplifique y se reduzca el tiempo en el que se realiza, y otras veces la misma tarea sin los medios adecuados puede convertirse en interminable o provocar fallos que originarán presiones importantes sobre los trabajadores.

Todas estas cuestiones deberán valorarse durante la evaluación de riesgos psicosociales teniendo en cuenta también que la aparición de uno de estos factores no sería lo mismo que si aparecieran todos. Además, puede que incluso no todos ellos tengan la misma importancia. Para ello debe elegirse un método de evaluación de riesgos adecuado y reconocido, que pondere todos teniendo en cuenta la importancia e influencia de cada uno de ellos.

En el siguiente esquema se enumeran las cuestiones que pueden intervenir y afectar por tanto a los trabajadores en relación a la carga de trabajo y que deberían tenerse en cuenta durante la evaluación de riesgos psicosociales.



Otros aspectos a tener en cuenta en la evaluación de riesgos psicosociales, son la falta de apoyo social, además de la calidad del liderazgo, de previsibilidad y de claridad de rol en el trabajo.

En primer lugar, si las actividades que desarrollan los trabajadores, aunque sean duras desde el punto de vista psicosocial, si son “agradecidas” o apreciadas por el resto de los trabajadores e incluso, por el resto de la sociedad, ese agradecimiento puede compensar de alguna manera la insatisfacción del trabajador por la realización de la actividad. Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones las personas que trabajan, encuentran como compensación sueldos bajos, inseguridad laboral por contratos temporales y/o de pocas horas, trabajos monótonos y sin posibilidad de ascenso o progreso, dificultades de conciliación con vida familiar, etc.

Por ello, los métodos más reconocidos para la realización de Evaluaciones de Riesgos Psicosociales incorporan cuestiones para valorar la sensación de que el trabajo tenga utilidad y significado para el trabajador, para el conjunto de la empresa y de la sociedad. También analizan, entre otras cosas, si el trabajo se reconoce y aprecia desde otro punto de vista diferente de la cuestión salarial o económica como puede ser, por ejemplo, si el trabajo es importante para el conjunto de los compañeros, de la empresa o de la sociedad en general y este se siente reconocido por el entorno.



La sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo para:

El trabajador

El conjunto de la empresa

Sociedad en general

Es reconocido y apreciado por algo más que por el "factor económico"

Diseño variado de las tareas y con sentido,

Trabajo importante

Con reconocimiento en el entorno del trabajador

En cuanto a la claridad de rol en el trabajo, analiza los problemas que pueden ocasionar para los trabajadores una mala definición de las tareas o actividades que se esperan de cada puesto de trabajo. Por un lado, es evidente que una buena definición de funciones y responsabilidades establecidas por la organización suele dejar claro lo que se debe hacer en cada momento y cómo hacerlo, así como la cantidad y calidad de trabajo esperada, el tiempo asignado para la realización de tareas y la responsabilidad del puesto.

Si las demandas son contradictorias o incompatibles unas con otras, aparece el conflicto de rol, incluso en determinadas ocasiones pueden suponer hasta conflictos éticos para los trabajadores: sobre prioridades, forma de desarrollar el trabajo, etc.

El desempeño de rol considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo:

### Aspectos:

**Claridad del Rol:**  
definición de funciones y responsabilidades

**Conflicto de Rol:** demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias, conflictos de carácter ético para el trabajador

**Sobrecarga de rol:** asignación de cometidos y responsabilidades añadidas a las funciones de puesto de trabajo sin que realmente formen parte de ellas

En los convenios y protocolos analizados en relación a la evaluación de riesgos psicosociales, nos encontramos que se basan en el cumplimiento de los artículos 15 y 16 de la LPRL y artículo 2 del RSP, ya que es una obligación del empresario y para realizarla debe consultar previamente a los representantes de los trabajadores. En los convenios y protocolos estudiados, no se hace referencia al método de evaluación utilizado para la detección y valoración de los riesgos psicosociales y en algunos casos únicamente señalan el compromiso empresarial de evaluarlos. Como en la práctica muchas empresas no cumplen esta obligación legal, si en el convenio colectivo se incluyera algún aspecto más preciso sobre la evaluación de riesgos psicosociales y en concreto sobre el método de evaluación, sería más visible el requisito legal de evaluar todos los riesgos, incluidos los psicosociales.

Cada empresa puede desarrollar estas cuestiones adaptándolas a sus necesidades por lo que las acciones que se desarrollen con motivo de la prevención primaria pueden ser diferentes, a continuación, veremos cómo se plasman en los siguientes ejemplos dentro de los protocolos y convenios analizados.

### **Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración de la CA de Aragón (BO Aragón 28 diciembre 2012)**

Este Protocolo en su apartado 7 de prevención frente al acoso laboral parte de los principios de la acción preventiva que recoge el artículo 15 de la LPRL para evitar en primer lugar el riesgo y en caso de no poder eliminarlo, evaluarlo y actuar sobre el origen del mismo. Es decir, propone la realización de la evaluación de riesgos psicosociales.

En esta evaluación vemos que los factores que más destaca son los relacionados con la organización del trabajo porque “*favorece la aparición de estas conductas. La organización del trabajo, como concepto englobador del conjunto de los factores psicosociales, es objeto de estudio en una evaluación de riesgos psicosociales*”. Indica que, aunque no sea siempre así, comúnmente se reconoce que la forma de organizar el trabajo puede favorecer las conductas de acoso. De aquí la importancia de reflejar por escrito el compromiso de toda empresa pública o privada respecto al principio de tolerancia cero y que se lleve a la práctica considerándolo de alguna manera en la evaluación y sus respectivas medidas preventivas, ya que como venimos indicando desde distintos trabajos del ORPS de UGT una inadecuada organización del trabajo es de donde suelen provenir los riesgos psicosociales como es el caso del acoso laboral.

En este sentido este Protocolo en su punto 7.1. continúa con unas pautas para desarrollar esta obligación empresarial de prevención primaria:

- Para un adecuado diseño de los lugares de trabajo hay que obedecer las normas de Ergonomía y Psicología Aplicada.
- Además, hay que elaborar e implantar “una adecuada política de evaluación y control de los riesgos psicosociales”.

### **Protocolo del CC de Técnica Auxiliar de Gestión Empresarial, SA (BOE 19 junio 2017)**

Igual que en el anterior, este Protocolo dedica un único apartado, el 3.1, a la evaluación y prevención de riesgos psicosociales, aunque de forma mucho más escueta.

También recoge la evaluación de estos riesgos laborales para evitar y prevenir toda conducta inadmisibles que pudiera generar o favorecer cualquier tipo de acoso en el trabajo, teniendo en cuenta tanto las diferentes formas de organizar el trabajo, como las relaciones entre trabajadores de su plantilla.

Este Protocolo también llama la atención porque indica que la prevención de dichas situaciones debe realizarse dentro de un “contexto de una acción general y activa de prevención de los riesgos psicosociales...”.

### **Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual, por razón de sexo y por orientación sexual de la Universidad de Alicante (BOUA 3 julio 2015)**

Al contrario que los dos ejemplos anteriores, el Protocolo que esta Universidad acordó en su sección 3ª dedicada a la prevención respecto a las clases de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso por orientación sexual.

En este caso respecto a la prevención primaria nos referimos a su artículo 12 sobre la evaluación de su entorno laboral. Donde destacamos que:

- Regula esta evaluación para poder “detectar los factores que pueden favorecer conductas de acoso sexual, por razón de sexo y por orientación sexual o que pudieran derivar en ellas”.
- Es uno de los pocos protocolos que recoge el cuestionario de clima laboral. Además, para que dicha evaluación realmente sirva para detectar los factores psicosociales causantes de estos tipos de acoso, en línea con el objetivo principal de prevención primaria, de eliminar el origen y causas que favorecen estos acosos, este cuestionario debe servir para valorar el clima laboral en la Universidad de Alicante y tiene que incluir preguntas que permitan identificar todas las posibles situaciones de las citadas clases de acoso.

### **Protocolo de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en la Universidad de Sevilla 2013**

Este Protocolo a diferencia del anterior, sí se dedica a cualquier tipo de acoso en el trabajo, sin centrarse sólo en el acoso por razón de sexo o en el acoso sexual. Es conveniente que no se circunscriba a un determinado tipo de este riesgo psicosocial, para que se pueda aplicar a todas las situaciones posibles de acoso.

Sin embargo, tienen en común la redacción similar respecto a la evaluación como acción del nivel de prevención primaria. Así este Protocolo de la Universidad de Sevilla indica en su punto 3.4 a) sólo que la evaluación psicosocial debe servir para prevenir todos los tipos de acoso, por lo que tiene que “*detectar posibles situaciones o conductas de acoso...*”.

Con la misma similitud en el texto siguiente, 3.4 b) donde la Universidad de Sevilla plantea como otra de sus medidas “*Realización de encuestas de clima laboral para prevenir situaciones de acoso laboral, sexual y por razón de sexo*”. Sin dar un mayor desarrollo ni de la evaluación de los riesgos psicosociales, como es el caso del acoso laboral, ni de tal encuesta para valorar el estado del ambiente organizacional en la plantilla de este entorno universitario (relaciones laborales, comunicación, apoyo, motivación, etc.).

En el caso del cuestionario sobre el factor psicosocial del clima laboral como posible causa a la hora de generar o favorecer no sólo distintos acosos laborales, sino también otro de los riesgos psicosociales más nombrados y estudiados por los organismos competentes, es decir el estrés relacionado con el trabajo, queremos ofrecer las siguientes observaciones que también se podrían tener en cuenta en general en los protocolos de acoso, o por lo menos hacer alguna referencia a los siguientes aspectos para que origine acciones prácticas que mejoren el clima laboral:

- Cuando una empresa elabora una encuesta del clima laboral, debería tener en cuenta en todo momento el principio de confidencialidad, que proteja al trabajador según la LOPD y favorezca una participación real que no obedezca a miedos ni represalias.
- Además, con el fin también de diagnosticar el posible nivel del deterioro del clima laboral, conviene que su valoración abarque a un número representativo de trabajadores para poder obtener una amplia opinión de la realidad de este factor psicosocial tan esencial en la prevención de conflictos y tipos de acoso laboral.

- Para cumplir con estos objetivos y que esta herramienta de prevención primaria sea eficaz, consideramos que también es necesario que la realización de este cuestionario por parte de la persona trabajadora sea totalmente voluntaria y se le explique bien su utilidad y no refleje la opinión del jefe directo sino del propio trabajador.
- Igualmente, que una vez respondida se trate de forma anónima.

En cualquier caso, siempre hay que tener en cuenta que una encuesta del clima laboral por muy bien que esté hecha, nunca puede sustituir a la obligación empresarial de evaluar todos los riesgos psicosociales de una determinada empresa, porque en general la encuesta suele ser incluir menos aspectos que la propia evaluación, además de que los métodos que se utilizan en las empresas para la elaboración de las encuestas no siempre están reconocidos por un organismo que las avale convenientemente. La evaluación de riesgos psicosociales analiza y valora más factores psicosociales e interacciones que no están presentes en la encuesta del clima laboral. Siendo el clima laboral *“la descripción del entorno de trabajo por parte de quienes participan directamente en él”* según la Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo de la OIT.

## 2.2. Prevención secundaria

La prevención secundaria busca identificar y detectar las conductas, actuaciones y comportamientos en una empresa que puedan ocasionar o que favorezcan la aparición de acoso moral. Si estas situaciones se producen y el acoso se manifiesta, podemos decir, que no se garantiza la seguridad de los trabajadores de forma eficaz, ya que no se ha conseguido su protección frente a las conductas de acoso.

Como hemos visto, la evaluación de riesgos psicosociales permite identificar aquellas situaciones que puedan dañar la salud de los trabajadores, produciendo ansiedad, sensación de angustia, estrés, etc., especialmente si se realiza con métodos adecuados que además proporcionen confianza a los trabajadores sobre su utilidad y objetivos y con garantías en cuanto a confidencialidad para que las respuestas sean adecuadas y reflejen la situación real a la que se enfrentan las trabajadoras y trabajadores en su puesto de trabajo en la empresa.

Pero no debemos olvidar que el fin último de la Evaluación de Riesgos es establecer medidas preventivas para eliminar o reducir las causas de los riesgos detectados y, por supuesto, en el caso que nos ocupa, del acoso laboral, en el caso de que se detecten conductas que favorezcan su aparición.

Entre las opciones para que los riesgos psicosociales no perjudiquen la salud de los trabajadores se pueden adoptar diferentes medidas que eliminen o minimicen riesgos. Algunas de ellas podrían ser:

- Establecer y exigir los niveles de productividad adecuados a los trabajadores y características de la organización.
- Permitir la intervención y participación de los representantes de los trabajadores en el control de los tiempos, para alcanzar acuerdos en el rendimiento de las tareas.
- Evitar sistemas de control de los trabajadores en las empresas que impidan un cierto nivel de privacidad y negociar con los representantes de los trabajadores ese control si no puede eliminarse.
- No permitir prácticas directivas autoritarias.
- Trasladar temporal o definitivamente del lugar de trabajo a los directivos o mandos intermedios que originen una situación de conflicto generalizado con los trabajadores a su cargo.
- Establecer y garantizar un sistema de ascensos y promoción en la empresa basado en el mérito y la capacidad, eliminando el favoritismo.
- Resolver inmediatamente y no permitir las conductas de acoso hacia el trabajador, ya sea moral o psicológico, acoso sexual, discriminatorio por razón de sexo, raza, religión, ideología, etc.

- Fomentar el trabajo en equipo y colaborativo, delegación de funciones y participación de trabajadores, colaboradores, y de los cuadros directivos de la empresa.
- Mejorar y fomentar la motivación de los trabajadores, disminuir el absentismo con medidas como promover la autonomía, mecanismos de *feedback*, importancia, variedad e identidad.
- Gestionar el estrés laboral.
- Fomentar y favorecer las capacidades de comunicación asertiva de los empleados.
- Mejorar los procesos de comunicación interna de la empresa.
- Facilitar e implantar medidas para mejorar la conciliación familiar con el trabajo.

Como hemos visto, los factores de riesgo psicosociales nos dan una idea de cuáles van a ser las áreas en las que habrá que trabajar desde el punto de vista preventivo y deberá para poner en marcha la empresa: el diseño del lugar de trabajo, el trabajo sobre los aspectos de ejercicio de la autoridad, y el estatus o posición social de las personas.

En el caso del diseño del lugar de trabajo deberían tratarse aspectos como los contenidos de las tareas, la carga de trabajo, el control y la autonomía sobre el trabajo, la definición de competencias, los sistemas de participación, etc. Estos aspectos han sido tratados al comentar la Evaluación de Riesgos Psicosociales por lo que no volveremos a comentarlos de nuevo.

En el caso de los aspectos relacionados con la forma de ejercer la autoridad en la empresa, podemos señalar, que el comportamiento de los líderes es fundamental a la hora de gestionar y resolver conflictos además de reconocer los primeros síntomas de acoso para poder detenerlo.

En este aspecto sobre el ejercicio de la autoridad, las medidas preventivas pueden ir encaminadas a:

#### Medidas preventivas sobre la forma de ejercer la autoridad en la empresa

- La aplicación de programas formativos
- El desarrollo de habilidades para reconocer, manejar y resolver conflictos
- La incorporación y transmisión de ciertos valores de cultura organizativa
- El diseño de sistemas eficaces de comunicación horizontal, y vertical
- El desarrollo de sistemas de resolución de conflictos

En último lugar, en cuanto al aspecto relacionado con la mejora de la posición de la persona desde el punto de vista social, lo que se puede trabajar desde la organización como medida preventiva es garantizar los derechos de las personas dentro de la propia organización y garantizar la implantación de procedimientos que garanticen el derecho a la reclamación y al anonimato entre otros.

Esta cuestión ha podido ser además explícitamente reforzada a través de acciones previas de prevención primaria como declaraciones por parte de la dirección de la empresa manifestando el rechazo al acoso.

Una vez que ya hemos ofrecido una visión general de lo que puede ser el segundo nivel de prevención laboral, podemos analizar este nivel dentro de la muestra de protocolos. Pero antes recordamos que la exposición de prevención secundaria se hace de todos y cada uno de estos protocolos que la recogen de alguna manera, a diferencia de la primaria y terciaria que sólo se analizan algunos ejemplos de dicha muestra; como así lo detallamos más en la metodología incluida en la introducción de esta Guía.

Para poder exponer cómo se recogen las distintas medidas en dichos protocolos dentro de lo que hemos encuadrado como prevención secundaria, vamos a enumerar las mismas:

- Implantación de medidas preventivas sobre los factores de riesgos psicosociales que influyen en el acoso laboral.
- Sistemas de consulta y asesoramiento.
- Identificación precoz de las situaciones de riesgo.



Teniendo en cuenta los objetivos y el concepto que acabamos de ofrecer de este segundo nivel preventivo, exponemos un protocolo que hemos considerado modelo en este nivel por lograr tener a la vez los tres grandes grupos que consideramos que forman esta prevención secundaria, criterio que no hemos podido encontrar ni en prevención primaria ni terciaria. Así, como ejemplos de la muestra, tenemos:

**Protocolo frente al acoso laboral en la Administración de la Junta de Andalucía 2011-2012:**



Cada empresa puede desarrollar la prevención secundaria adaptándola a sus necesidades por lo que las soluciones o medidas preventivas asociadas dentro de este nivel preventivo pueden ser diferentes. A continuación, veremos cómo se plasman en los diferentes protocolos y convenios colectivos analizados.

### **2.2.1. Implantación de medidas preventivas sobre los factores de Riesgos Psicosociales que influyen en el acoso laboral**

Antes de dar ejemplos concretos de cómo se contempla, en los CC y protocolos de acoso estudiados, la implantación de medidas preventivas frente a los distintos factores psicosociales<sup>12</sup> que puedan darse, según sector o empresa en cuestión, hay que recordar, como explicamos en lo que consideramos como prevención primaria que la evaluación de riesgos laborales, también la de riesgos psicosociales como es el caso del acoso, no es un fin en sí misma como indica la LPRL, sino que sirve para establecer unas medidas que realmente garanticen la salud y seguridad de los trabajadores.

En este primer apartado de prevención secundaria, nos referimos de forma general a la obligación de todo empresario de planificar unas medidas preventivas que sean adecuadas y necesarias según los resultados de dicha evaluación en cuestión, para minimizar al máximo posible en este caso las situaciones que sean o también que pudieran ser constitutivas de cualquier tipo de acoso; es decir conductas o comportamientos definidos como tales, en las normas específicas o relacionadas con esta materia y en los mismos protocolos, incluso medidas que permitan el afrontamiento de situaciones que sin llegar a ser calificadas como acoso no se tendrían que permitir ni tolerar. Ambas situaciones deberían recogerse en los protocolos para evitar que sea necesario y urgente llegar a aplicar el nivel preventivo terciario.

Por tanto, siempre dentro de un ciclo de mejora continua, porque estamos hablando del valor más importante en cualquier entorno laboral, sea público o privado, la población trabajadora, a través este conjunto de medidas que tienen que constar como parte de los protocolos frente al acoso laboral, debe buscar como indicamos en todo lo que encuadramos como nivel preventivo secundario, el poder identificar y detectar eficazmente tales situaciones que puedan suponer casos de acoso para evitar que se prolonguen en el tiempo, con la consecuente agravación en la salud de trabajadores afectados.

#### **Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat (DO Generalitat Valenciana 30 enero 2018)**

Este Protocolo sectorial cita expresamente como prevención secundaria lo siguiente, aunque no coincide exactamente con prevención secundaria propiamente dicha, tal y como tenemos su concepto en relación con los otros dos niveles de prevención.

---

<sup>12</sup> Ver la definición y enumeración no exhaustiva de factores psicosociales, respectivamente, en preguntas 4 y 5 de la “Guía cuestiones que DP han de saber sobre RPS”, ORPS UGT-CEC, 2016.

Este Protocolo de la Administración valenciana indica las siguientes medidas frente a una situación conflictiva que pudiera originar un acoso laboral. Éstas tendrían que aplicarse de forma inmediata o cuando sea necesario:

- Identificar todas las situaciones posibles que puedan generar un acoso en el trabajo partiendo de:
  - La solicitud presentada, ante cualquier unidad competente de esta Administración, por parte de los trabajadores de su plantilla que se encuentren afectados por estos conflictos, o bien por sus propios representantes.
  - Y también del conocimiento de dichos conflictos que pueda derivarse del trabajo habitual de distintos equipos administrativos.
- Además, hay que llevar a cabo una resolución de los mismos por los dos órganos competentes. Por un lado, la Inspección General de Servicios (IGS), y por otro las Unidades de Resolución de Conflictos (URC).
- Determinar el tratamiento necesario para impedir que dichos conflictos progresen y se conviertan en casos reales de acoso laboral.

### **Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración de la CA de Aragón (BO Aragón 28 diciembre 2012)**

Dentro de este subapartado de prevención secundaria, este protocolo de nivel sectorial contiene las siguientes actuaciones en sus puntos:

- 7.1: Donde se indica que, para cada uno de los departamentos o estructuras de la Administración aragonesa, los SP plantearán e impulsarán todas las gestiones preventivas que sean necesarias y adecuadas a los casos de acoso laboral ya generados en su plantilla. Para cumplir esta tarea de los SP:
  - Resalta que es obligatorio que asuman la ejecución de tales medidas, tanto la organización como los responsables en cada centro y órgano de esta Administración.
  - Y está en consonancia con la idea fundamental, que también destacamos del Protocolo de la Junta de Andalucía que consideramos modelo, por la que empieza este punto 7.1. Fundamental ya que debería ser asumida por todos porque trata de que una inadecuada organización en el trabajo es “caldo de cultivo” para favorecer las distintas conductas o comportamientos de acoso laboral, que se van acumulando en la salud de los empleados públicos de esta comunidad autónoma.

- También debería tener en cuenta la participación de los representantes de dichos empleados, pero no se indica en esta actividad preventiva.
- 8 f): Con el fin de proteger la salud de estos empleados públicos afectados, la organización tiene que adoptar las medidas que garanticen este derecho regulado en el artículo 14 de la LPRL para todos los riesgos laborales, también los riesgos psicosociales como es el caso del acoso en el trabajo.

**Protocolo para la Prevención y Actuación en los Casos de Acoso Laboral, Sexual y por Razón de Sexo y la Discriminación del CC para las empresas del sector de Harinas panificables y Sémolas (BOE 21 diciembre 2017)**

Del Anexo 7 que este CC dedica a este Protocolo, que a diferencia de otros analizados sí regula todos los tipos de acoso laboral más comunes, queremos resaltar en su prevención secundaria las siguientes medidas de su punto 4 para detectar o retardar el acoso o situaciones potencialmente constitutivas del mismo:

- Fomentar un clima de trabajo donde todos respeten los valores de igualdad de trato, dignidad y libre desarrollo de la personalidad de cada integrante.
- Evitar situaciones de aislamiento ya sea físico o social, porque suele ser uno de los factores psicosociales que más puede agravar los casos de acoso en el trabajo. Este objetivo se consigue reconociendo el esfuerzo de cada trabajador, y evitándolo incluso en el personal nuevo que se vaya incorporando.
- Eliminar toda alusión contraria a la declaración de principios de este Protocolo; ya sea a través de cualquier imagen, cartel, publicidad, o el uso de nuevas tecnologías o cualquier vía o medio que pudiera generar cualquier visión sexista o de prejuicios de trabajadores o trabajadoras.
- Es importante la comunicación en los casos de acoso, así se puede observar en dicho anexo la indicación de que al detectarse comportamientos de cualquier tipo de acoso definidos en un determinado grupo de trabajo, la Dirección pondrá en marcha el protocolo acordado y se dirigirá inmediatamente al responsable de este equipo, para informarle sobre las conductas que hayan sido detectadas, además de las obligaciones que a cada uno le correspondan y las consecuencias que puedan resultar de su incumplimiento.
- En todo caso la empresa constantemente irá adoptando las medidas o mejoras necesarias para mantener un clima laboral exento de cualquier conducta de acoso y a la vez garantizar los derechos de la población trabajadora de este sector.

### **Protocolo de acoso laboral del CC de Kone Elevadores, SA (BOE 25 enero 2017)**

En este caso tenemos un Protocolo que indica varias medidas concretas dentro de prevención secundaria dentro del Anexo I del CC de esta empresa, en su punto 5. Una idea básica de este Protocolo es que este apartado sobre medidas preventivas empieza respetando y enmarcando dichas actuaciones bajo los arts. 14-16 de la LPRL.

Estas medidas se centran en diferentes ámbitos de la organización del trabajo de dicha empresa para detener o retardar el progreso del acoso laboral en cualquiera de sus manifestaciones mediante:

- El análisis de la carga de trabajo y la distribución que esta pueda tener entre los distintos trabajadores de la empresa Kone.
- La necesaria transmisión de los objetivos que hayan sido acordados. Para que las definiciones de los mismos sean claras y acordes a dichas cargas de trabajo y evitar posibles desigualdades que deriven en distintos tipos de acoso laboral, deberían participar los representantes de los trabajadores.
- Un reparto de responsabilidades y tareas que sea adecuado a cada uno de los puestos de trabajo. Junto con la coherencia también necesaria de los medios apropiados que la empresa facilite a cada trabajador para que pueda realizar sus funciones de forma segura y sin ninguna conducta que pueda constituir acoso.
- Cualquier medida que se establezca con la pretensión de que persista un clima laboral tolerante y que facilite las buenas relaciones y la motivación en el conjunto de la plantilla; u otra acción que se considere necesaria para cumplir los objetivos de este protocolo.

### **Protocolo de prevención y tratamiento de situaciones de acoso moral y sexual del CC de Distribuidora de Televisión Digital, SA y Compañía Independiente de Televisión, SL (antes Grupo Sogecable) (BOE 27 mayo 2014)**

Esta empresa regula su propio protocolo frente al mobbing y acoso sexual en su Disposición adicional primera. Protocolo que tiene un apartado sin numerar dedicado a las medidas preventivas dentro del nivel de prevención secundaria. En este sentido encontramos que:

- Cada uno de los responsables tiene la obligación de garantizar dentro de su correspondiente ámbito todas las medidas encaminadas a ofrecer unas condiciones adecuadas donde sus correspondientes trabajadores tengan un ambiente libre de comportamientos constitutivos de acoso y que respete la intimidad e integridad física y moral de cada integrante.

- Se distribuirá este procedimiento de actuación frente al acoso moral y sexual en cada centro de trabajo mediante la publicación del mismo en la propia intranet de este grupo empresarial, entre todos sus órganos de representación y dirección, buscando así que todos los trabajadores lo conozcan. También se entregará a todos los trabajadores de nueva incorporación.
- Estas medidas de prevención secundaria se complementarán con la siguiente que consiste en que la Dirección añadirá acciones informativas dirigidas a todos los trabajadores, y relativas a las materias recogidas en este protocolo.

**Protocolo para la prevención, la detección, la actuación y la resolución de situaciones de acoso laboral y otras discriminaciones en el trabajo en la Administración de la CA de Galicia (DO Galicia 3 junio 2016)**

Mediante este protocolo, la Junta de Galicia trata de promover actuaciones de prevención secundaria que eviten o reduzcan las conductas de acoso laboral, incluidas las constitutivas de acoso discriminatorio, tales como:

- Llevar a la práctica en sus distintos centros de trabajo las políticas acordadas que sirvan para generar y promover un buen clima laboral, así como una cultura preventiva que permita prevenir toda situación o comportamiento que lo pueda deteriorar.
- Para mantener este clima laboral también debe impulsar unas relaciones laborales que se basen en la cooperación y confianza entre sus trabajadores.
- Elaborar estudios para conocer el impacto de las conductas de acoso laboral en la organización y cómo se presentan en la misma. También deben fijar los identificadores de esta problemática. En esta acción preventiva el protocolo sólo menciona la productividad laboral, pero no indica textualmente que dichos estudios sirvan para mejorar la salud y seguridad de los trabajadores de este sector frente a los distintos tipos de acoso laboral que les puedan afectar. A diferencia del siguiente Protocolo de la Universidad de Sevilla que sí recoge literalmente el “impacto en la salud de las personas” de dichos estudios de acoso laboral.
- “Velar por la mejora continua de las condiciones de trabajo y para que las relaciones entre los/las trabajadores/as cumplan con el respeto a la intimidad, igualdad y dignidad de los mismos”.

**Protocolo de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en la Universidad de Sevilla 2013**

Es uno de los pocos Protocolos donde se recoge un mayor número de medidas de prevención secundaria. Así se indica que mediante sus órganos unipersonales y colegiados esta Universidad tratará de enfocar su Protocolo para promover distintas acciones de prevención, detección e intervención, entre otras medidas, frente a cualquier situa-

ción de acoso en el trabajo. Esta labor la debe realizar siempre buscando el objetivo de poder erradicar cualquier clase de acoso en sus centros de trabajo.

Para cumplir con este objetivo del nivel de prevención secundaria, dichas instancias universitarias programan, en el punto 3 del Protocolo, las siguientes medidas que explicamos:

- Elaborar en su entorno universitario un plan de comunicación que sirva para que sus trabajadores puedan conocer la existencia de este Protocolo, con el fin de que pueda ser llevado a la práctica, y así eliminar cualquier conducta de acoso laboral, sexual y por razón de sexo, o sino, por lo menos minimizar sus consecuencias en la salud de su plantilla.
- También indica que este plan de comunicación puede presentarse a través de unas vías de difusión de las cuales destacamos:
  - Intranet de la Universidad de Sevilla que incluya enlaces de esta comunicación en todas las páginas webs de los distintos departamentos y servicios que la conformen. Con el fin de que su Protocolo frente al acoso laboral, sexual y por razón de sexo pueda ser conocido por todos los trabajadores de esta comunidad universitaria.
  - Listas de correos electrónicos. Esta herramienta puede servir no sólo para facilitar la comunicación en toda la jerarquía de esta Universidad, sino también un clima de cooperación y respeto. Al igual que la Intranet de la citada universidad, ambas vías podrían aprovecharse para ofrecer también un foco donde prestar el servicio de poder realizar consultas y recibir un asesoramiento específico frente a estos riesgos psicosociales en este sector. Como sólo es una propuesta que podríamos hacer, no está recogido como tal en el siguiente apartado que tenemos de prevención secundaria.
  - Manual de acogida para sus empleados públicos.
- Programar y transmitir distintos códigos de buenas prácticas para todos los profesionales de esta plantilla y así evitar que se puedan generar unas relaciones laborales hostiles que favorezcan la aparición de comportamientos de acoso en este entorno:
  - Emplearse como orientaciones que permitan verificar por escrito las concretas situaciones en las que se acosó a trabajadores de la Universidad de esta Comunidad. Podemos suponer que el permitir divulgar estos documentos, serviría para impedir la repetición de los mismos en iguales o similares circunstancias, así como retardar el progreso de dichos tipos de acoso laboral.

- Finalidad que se puede conseguir divulgando, entre otras herramientas preventivas, unos códigos de buenas conductas y también teniendo en cuenta los derechos de los trabajadores afectados, además de los efectos derivados del incumplimiento de este Protocolo.
- Dentro de la formación, según el objetivo y los contenidos previstos para conseguirlo se puede considerar que forma parte de la prevención primaria o puede ser una de las medidas del nivel de prevención secundaria. En este sentido y a falta de poderlo comprobar de forma eficaz mediante el correspondiente programa de la misma, hemos considerado como prevención secundaria las siguientes medidas recogidas en este Protocolo, en concreto en su punto 3.3 apartados a) y d) que son los siguientes programas formativos asignados a sus colectivos PAS (personal de administración y servicios) y PDI (personal docente e investigador):
  - Se deben incluir los códigos éticos en todos los cursos de formación. Además de que es necesario programar seminarios y cursos dedicados a medidas concretas tanto de prevención como de protección frente al acoso laboral para que este Protocolo no se quede en citar normativa aplicable y definiciones basadas en normas respecto a las distintas clases de acoso en este sector.
  - Se deben impartir cursos específicos para prevenir, detectar y actuar en caso de acoso laboral, sexual y por razón de sexo dirigidos tanto a responsables de gestión y dirección (a quienes también se incluirán temas sobre acoso discriminatorio), como a todos los representantes de ambos colectivos de trabajo PAS y PDI, además de nuevos trabajadores para ambos colectivos universitarios. De aquí tenemos que resaltar el rol fundamental que desempeñan los representantes de esta población trabajadora y la formación que generalmente no se suele dar en esta materia a los mandos que desarrollan funciones de gestión y dirección. Pero también hay que resaltar que la formación de prevención secundaria dedicada a las situaciones de acoso discriminatorio se destine también a toda la plantilla y no sólo a directores o gestores.

**Protocolo de la Federación Española de Fútbol Americano (FEFA) para la prevención, detección y actuación frente al acoso y abuso sexual 27 septiembre 2014**

El Protocolo de la FEFA en su apartado IV ofrece como prevención secundaria la descripción de unos ejemplos de posibles medidas preventivas, con la finalidad de que se implanten en cada una de sus federaciones según sus propias particularidades y para cada una de las tres grandes áreas de actividades deportivas de su plantilla:

- Para sus profesionales dedicados a fisioterapia
- Reuniones (de técnicos, con deportistas y otras personas)
- Durante una concentración (descanso y alojamiento)



Entre las medidas de prevención secundaria propuestas por esta empresa para detectar comportamientos que puedan constituir casos de acoso laboral o sexual, queremos resaltar que uno de los principales objetivos debe ser garantizar un entorno donde sean inaceptables e inadmisibles toda situación que pueda generar este tipo de riesgos psicosociales. Para poder llevarlo a la práctica tenemos:

- Un ejemplo de acción preventiva común entre las tres actividades laborales de la FEFA que acabamos de nombrar consiste en una supervisión del horario de las mismas, la identificación de los participantes y las visitas que sean necesarias en el periodo de concentración de los trabajadores afectados.
- Otro ejemplo de actividad preventiva secundaria más sencillo pero eficaz para evitar posibles situaciones de aislamiento que podrían agravar los casos de acoso, sería la medida común entre las dos primeras áreas de actividades deportivas de esta empresa. Nos referimos en concreto cuando su Protocolo indica “*No cerrar con llave*” los distintos espacios dispuestos para dichas actividades.

#### **Protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso sexual y por razón de sexo en el VI CC Supermercados Grupo Eroski (BOE 26 febrero 2018)**

Este grupo empresarial recoge de alguna manera los tres grandes apartados que consideramos dentro de la prevención secundaria, porque sirven para identificar y detectar las conductas, y comportamientos que dentro del Grupo Eroski pueden ocasionar o favorecer la aparición de acoso en este entorno laboral.

En cuanto a la implantación de medidas desde el punto de vista de prevención secundaria tenemos -según su artículo 42.2, dedicado única y exclusivamente a la prevención y protección de los trabajadores de este Grupo frente al acoso moral y sexual-:

- En concreto nos referimos a que debe desarrollar unas medidas preventivas de carácter organizativo que tengan como misión “*un aumento de la transparencia y la participación*”. Como indicamos en el concepto de prevención secundaria es importante permitir y favorecer la participación de los representantes de los trabajadores, intervención obligatoria en los centros de trabajo como así lo indica la LPRL en su capítulo V, sobre consulta y participación de los trabajadores.
- También es importante resaltar de este Protocolo, que este mismo artículo señala que la empresa debe establecer buenas prácticas de conducta, porque hay que insistir que en la práctica es una herramienta de prevención secundaria que sirve para garantizar la salud y seguridad de los trabajadores, eliminando toda conducta que pueda generar, agravar o alargar cualquier situación de acoso, o por lo menos favoreciendo el poder mantener un ambiente sano en todo este Grupo empresarial. De forma

similar a como regula esta medida de códigos de conducta, el Protocolo de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en la Universidad de Sevilla 2013, que hemos comentado anteriormente.

- Para completarlo es necesario reflexionar también en esta prevención secundaria encaminada a mantener un ambiente sano, sobre la adecuada coordinación de distintas actividades empresariales implicadas en este Grupo empresarial (artículo 53.9 de su Convenio); porque sin tal coordinación no se podría realmente alcanzar el objetivo y la obligación del empresario de fomentar un clima laboral basado en el diálogo y el respeto, evitando el riesgo de acoso o por lo menos detectando situaciones que puedan ser constitutivas del mismo para retardar sus consecuencias en esta población trabajadora.
- Otro conjunto de medidas preventivas secundarias que indica que se deben dar dentro de esta organización, es la que trata de implantar unos determinados sistemas de gestión que sean eficaces en la práctica para poder resolver de forma adecuada los conflictos, ya que como venimos repitiendo en esta Guía las situaciones que pueden generar conflictos en el trabajo suelen derivarse con el tiempo en casos de acoso laboral.

Fuera de este artículo, es necesario recalcar la implicación de los representantes de estos trabajadores, ya que así consta que es obligatoria su participación al negociarse el establecimiento de medidas para la prevención y gestión de las situaciones de acoso laboral en este Grupo empresarial, según se indica en la introducción de este Protocolo (en su disposición final segunda).

### **Protocolo de prevención y tratamiento de situaciones de acoso del VII CC general del sector de derivados del cemento (BOE 5 enero 2018)**

De forma similar al anterior, este Protocolo también tiene una exposición variada y de mayor tamaño en cuanto a medidas que podríamos encuadrar dentro del punto de vista de prevención secundaria. Aquí las mostramos de forma resumida, a la par que como en los demás destacamos las ideas que podrían adoptarse en otros protocolos.

- Por estas razones, las desarrollamos de forma más pormenorizada que en otros protocolos. Como siempre dicha adopción, mejora de los ya aplicados o impulso para elaborar nuevos protocolos frente al acoso laboral, debe contar con la participación de los representantes de los trabajadores y adaptarse a las características propias del correspondiente sector o empresa, las mostramos de forma que se pueden apreciar las áreas o factores psicosociales en los que se actúa por orden de aparición dentro de este VII Convenio:

Artículo 3. *Acuerdo sobre NC en ámbitos inferiores* (distintos a los recogidos en su anterior artículo) donde se remite a la NC, entre otras materias:

- “*Los procedimientos voluntarios extrajudiciales de solución de conflictos*”. Como venimos repitiendo a lo largo de la presente Guía, la prevención secundaria sirve principalmente para identificar las situaciones, como es el caso de los conflictos laborales, que pueden originar acosos relacionados con el trabajo o con otros riesgos psicosociales que pueden dañar la salud global de los trabajadores, también ayuda a retardar dichas consecuencias “tóxicas” o la evolución de los mismos en las distintas formas de acoso laboral o que éstas se pudieran agravar. Aunque no hay que confundir ambos conceptos, acoso y conflicto, pero ambos pueden tener relación y por tanto deberían ser materias de estos protocolos (como lo es en este caso) y para los objetivos de prevención secundaria que siempre deberían completar o mejorar a la prevención primaria.
- Y “*medidas para favorecer la conciliación entre la vida laboral familiar y personal*”. Porque dentro de la prevención secundaria para conseguir dichos objetivos hay que tener siempre presente todos los posibles factores psicosociales que pueden intervenir en este tipo de riesgos psicosociales y todo lo relacionado con la problemática de la conciliación, cada vez tiene más peso por ejemplo por las posibles desigualdades en las que pueda derivar.

Aunque también está fuera de su Protocolo propiamente dicho, hay que destacar unas condiciones generales que todo empresario tiene que tener para garantizar la salud y seguridad de sus trabajadores. En concreto, nos referimos al artículo 70.3 de este Protocolo frente al acoso que se aplica a este sector del cemento:

- Precepto que trata de garantizar la salud y seguridad de los trabajadores de este sector, por ejemplo indicando que sus SP deberán preparar y gestionar en todos sus centros de trabajo una planificación de la actividad preventiva (como siempre según la LPRL, teniendo en cuenta los resultados de la evaluación de todos los riesgos laborales, también psicosociales como el acoso); y además que los “*representantes legales de los trabajadores participarán en su elaboración, seguimiento*”, así como en la comprobación de todo lo conseguido al implantar las correspondientes medidas en los mismos.
- Por su apartado e) que indica que se han previsto “*medidas adecuadas para eliminar los peligros y minimizar los riesgos, para alcanzar los objetivos fijados por la legislación laboral*”. Aunque siempre hay que procurar ir más lejos de lo que exige dicha legislación, por ejemplo, negociando medidas más concretas que en caso de no eliminar el acoso, permitan detectar las conductas previas o constitutivas del mismo para evitar que éstas progresen hasta el punto de necesitar una prevención terciaria.

- Y su apartado j) que indica que también hay que prever *“las medidas necesarias para garantizar la coordinación de actividades empresariales en el centro de trabajo”*. Así este Protocolo tiene en cuenta el artículo 24 de la LPRL, desarrollado en el RD 171/2004.

Por otro lado, dentro de su capítulo XVIII “Igualdad de oportunidades, planes de igualdad y protocolos” y en vistas de que una de las normas básicas de referencia en toda lucha contra el acoso en el trabajo, especialmente en los acosos de tipo discriminatorio o también en acoso sexual, o por razón de sexo, es la LO de Igualdad, como se debería citar en su caso dentro de la normativa de referencia de los correspondientes protocolos; tenemos que citar del artículo 107 del presente Protocolo sectorial, respecto a este subapartado de nuestra Guía, algunas de las siguientes ideas para facilitar una reflexión constructiva teórica y práctica en otros protocolos:

- La obligación empresarial de evitar toda desigualdad, ya sea en el tratamiento de situaciones dentro de este sector, o también en cuanto a oportunidades de desarrollo profesional ya que dicho desarrollo es otro de los factores psicosociales en el que se tiene que actuar dentro de lo que denominamos como prevención secundaria.
- Este artículo 107, orienta respecto a cómo conseguirlo respecto a estas posibles situaciones que suelen relacionarse y materializarse en casos de acoso, especialmente en sus formas de acoso discriminatorio, o también podría ser en acoso por razón de sexo. Aunque de nuevo se refleja de forma muy general, textualmente indica que tales directrices son sólo en plantillas superiores a 250 trabajadores y que siempre debe ser negociado con los representantes de los mismos: *“...con esta finalidad, deberán adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, medidas que deberán negociar, con los representantes de los trabajadores en la forma que se determine en la legislación”*.
- Además, aunque no tenemos que confundir planes de igualdad con protocolos de acoso, ambos se relacionan en la gestión preventiva de este tipo de riesgos psicosociales. Esta relación se entiende teniendo en cuenta la definición de dichos planes como una de las concretas formas de medidas preventivas, que son realmente la materia que ahora estamos analizando. Para comprenderlo como uno de los argumentos por los que resaltamos esta parte de este artículo 107, aquí sólo indicamos de dicha definición recogida desde la citada LO 3/2007, lo siguiente:
  - Hay que citar la existencia de tales planes que se deberían analizar desde la perspectiva de prevención secundaria ya que la normativa las destaca como un conjunto de medidas preventivas *“Como establece la Ley los planes de igualdad de las empresas son un conjunto ordenado de medidas, adop-*

*tados después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar la discriminación por razón de sexo. Los planes de igualdad fijarán los concretos objetivos de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como el establecimiento de sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos fijados”.*

- Este Protocolo es uno de los pocos que hemos observado que regula de forma más detallada dichas medidas preventivas que obedecen a los objetivos de prevención secundaria, cuando la primaria falla o es insuficiente para tener que evitar que las consecuencias de dichas posibles desigualdades supongan la implantación de las pertinentes medidas del tercer nivel preventivo, que deberían ser también previstas porque los tres niveles preventivos siempre tendrían que basarse no sólo en un cumplimiento meramente formal de la normativa que regula estos riesgos laborales, sino más bien, responder a una verdadera cultura preventiva comprometida con herramientas legales como es el caso a conseguir una mejora continua e integral de todos sus riesgos laborales, por tanto también llevando a la práctica todas las medidas necesarias para evitar por ejemplo que sus principios sobre la igualdad en el trato y oportunidades a sus trabajadores desemboquen en acosos que lleguen incluso a consecuencias tan drásticas como adicciones, problemas serios de salud y familiares, suicidios o incluso en la propia empresa por ejemplo originando o agravando su tasa de absentismo, aislamiento de determinados trabajadores que se sientan discriminados,
- Por todas estas razones, terminamos resaltando también en este Protocolo sectorial el desarrollo que ofrece respecto al mencionado y necesario diagnóstico de la situación del que siempre se informará por escrito a los representantes de estos trabajadores y donde se recaban también datos que pueden señalar dichas desigualdades (por temas de jornadas, roles, posibilidades de conciliación laboral, carrera profesional, condiciones laborales ). Además, también indica que dicho diagnóstico debe servir para establecer unos objetivos reales al llevar a la práctica los citados planes de igualdad. Dentro de los objetivos y medidas para conseguir lo establecido en estos planes de igualdad frente a distintos tipos de acoso, destacan por ejemplo, los puntos d) y k) donde se indica que deben corregirse y supervisarse las posibles “*formas de contratación atípicas*” y estrategias que sirvan para “*detectar y corregir posibles riesgos para la salud de las trabajadoras, en especial de las mujeres embarazadas, así como acciones contra los posibles casos de acoso moral, sexual y por razón de sexo*”.

Para estos últimos casos de acoso donde no se haya acordado un protocolo, dicho punto k) termina indicando que se seguirá el Protocolo regulado por ese CC en su artículo 108. Centrándonos ya en el texto que realmente es Protocolo de este sector del cemento, tenemos que resaltar lo siguiente respecto al primer apartado en el que desglosamos la prevención secundaria. Así de su Protocolo habría que destacar dentro de sus medidas para gestionar cualquier situación de acoso siempre buscando los objetivos apuntados en prevención secundaria, porque como dijimos según estos, algunas medidas pueden encuadrarse en esta prevención o en la primaria. Respecto a la secundaria el artículo 108 de este Protocolo es importante porque trata de:

- Facilitar que toda la plantilla valore y se comprometa con esta gestión preventiva, por tanto, deben conocer los conceptos y formas en las que puede dañarse este riesgo psicosocial.
- Para que esta medida sea eficaz también debe inculcarse respecto a los procedimientos de afrontamiento.
- Con esta misma finalidad es necesario y obligatorio planificar programas formativos y de comunicación en toda la organización. Así como promover el principio de responsabilidad compartida también entre todos los trabajadores respecto a la obligación de controlar los comportamientos laborales.

### **Protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo en las Fuerzas Armadas (BOE 30 diciembre 2015)**

Dentro de su punto 8 relativo a medidas preventivas y en relación a los principios que deben inspirar las mismas tal y como empieza esta cláusula, pero desarrollados en su punto 3, basándonos en la intención de que tales medidas deben eliminar “cualquier factor que pueda contribuir a la creación de un entorno profesional en el que se produzca cualquier conducta de acoso”; podríamos encuadrar como ejemplos de prevención secundaria las actuaciones que recoge aquí este Protocolo como parte del contenido mínimo que siempre debería aparecer en su Manual sobre buenas prácticas en casos de acoso dirigido a los Mandos de estas Fuerzas Armadas, entre otras medidas.

Así, este Manual regula una serie de actuaciones para poder reaccionar de forma adecuada ante situaciones de acoso, entre las que destacamos para los objetivos indicados de prevención secundaria:

- Desarrollar un esquema de cómo proceder ante las denuncias que esta población trabajadora pueda plantear por cualquier situación de acoso que no se haya podido evitar previamente mediante su prevención primaria.
- Cambio de puesto de trabajo, que será según el caso denunciado, aquí lo cita como parte del contenido mínimo de dicho Manual; aunque su práctica según nuestro índice es parte de la prevención

terciaria, en concreto como una de las posibles medidas disciplinarias y re-organizativas frente a las situaciones de acoso.

- Tener en cuenta las normas aludidas en este Protocolo.
- Facilitar el conocimiento de este Manual mediante su disposición en la correspondiente web.
- También se debería proporcionar a los Mandos de las Fuerzas Armadas:
- Una serie de habilidades sociales para crear y mantener un clima laboral libre de cualquier situación de acoso.
- Estrategias de liderazgo y trabajo en equipo.

### **2.2.2. Sistemas de consulta y asesoramiento**

Los sistemas de consulta y asesoramiento forman un tipo específico de medidas preventivas, de tal importancia, que hemos preferido analizar como subapartado independiente dentro del nivel de prevención secundaria, en los protocolos donde conste este servicio necesario para garantizar eficazmente la salud y seguridad de trabajadores y el derecho que la LPRL les concede, o a través de sus representantes para enviar y recibir consultas que les puedan afectar respecto al acoso laboral.

#### **Protocolo del CC de la empresa Pepsico Foods AIE, 2017 (BO Huelva 27 noviembre 2017)**

En concreto, en su artículo 32 se ofrece, como medida preventiva secundaria de consulta y asesoramiento, un servicio telefónico de carácter anónimo y gratuito para que lo usen todos sus trabajadores, con el fin de que tramite esta empresa sus consultas y quejas que puedan tener con motivo del acoso y la violencia en sus lugares de trabajo.

Este sistema de consulta y asesoramiento se lleva a cabo mediante una gestión independiente que reportará “a los máximos responsables de la compañía” todos los posibles casos de denuncias que lleguen a través de dicho teléfono. También se indica que se mantendrá permanentemente informado de dicha tramitación al trabajador que realice la denuncia.

Además, destacamos este Protocolo por el rol que da a los representantes de los trabajadores de esta empresa, respecto a esta acción preventiva secundaria de poder realizar consultas en esta materia. Justo lo fija al final de este artículo analizado: “La empresa se compromete a consultar con los trabajadores y sus representantes, y revisará estos procedimientos ”.

**Protocolo de actuación frente al acoso sexual, al acoso por razón de sexo, al acoso discriminatorio, y frente a todas las formas de acoso y violencia en la Carrera Judicial (BOE 17 febrero 2016)**

Este protocolo habla del asesor en sus artículos 7-9 pero textualmente lo encuadra en prevención primaria, al contrario que nuestro criterio que tal asesor es el segundo grupo de prevención secundaria, además su capítulo tercero titulado prevención secundaria no se corresponde con nuestros criterios de prevención secundaria.

Según el artículo 7 de este Protocolo, la Sala de Gobierno de este sector judicial procederá a la designación de un asesor confidencial y en su caso de su suplente, en base a los siguientes criterios:

- En caso de que la solicitud se presente avalada por varios compañeros, la Sala tendrá que tener en cuenta el número de avales de los mismos.
- En todo caso, debe valorarse que la persona candidata para prestar este servicio de consulta y asesoramiento, posea los conocimientos en la materia y en el principio de igualdad de trato, oportunidades, y no discriminación.
- En ningún caso podrá ser miembro de la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia.

En este mismo artículo 7 se establece claramente la necesidad de publicar dicha designación en un lugar, que sea tanto visible como de fácil acceso, en la correspondiente página web. Por tanto, también debe identificarse este servicio confidencial para ser consultado y que ofrezca un asesoramiento en todas y cada una de las comunicaciones de este Protocolo.

El artículo 8 de este Protocolo regula el estatuto de la figura del asesor, por ejemplo, estableciendo que:

- Debe recibir la formación que sea necesaria para poder realizar bien sus funciones establecidas en el artículo 9 de dicho Protocolo.
- Teniendo en cuenta las posibles represalias que le puede presentar el cumplimiento de sus funciones, el mismo Consejo General del Poder Judicial estará obligado a garantizarles una verdadera protección.
- Debe cumplir con el deber de secreto y no podrá ir a declarar cuando los hechos objeto de queja conlleven un expediente disciplinario.



### **Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en la Administración de la CA de Madrid y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella (BOCM 23 mayo 2017)**

En este sector la Administración de la CA de Madrid en su punto II d) indica que debe ajustar su actuación a los compromisos que tratan de:

- Prestar un servicio de asesoramiento a todos los que presenten una denuncia o queja de acoso o violencia, para intentar reducir las consecuencias de estos riesgos psicosociales originados en sus trabajos.
- Y apoyar a quienes después de seguir el correspondiente procedimiento, se demuestre que realmente sufrieron alguna de las conductas que este protocolo califica de acoso o violencia laboral, para conseguir que dichas situaciones no repercutan tanto en su propia vida personal y profesional.

Para poder cumplir con estas medidas orientadas a detener o retardar el progreso de las fases de todo acoso laboral, en unos determinados grupos de su plantilla ya identificados, dispone en sus puntos:

- 7.1 f): Que los SP y los representantes de los trabajadores de este sector, cooperarán con el fin de que cada consejería y organismos público correspondiente faciliten y establezcan algún sistema o servicio que registre y ofrezca asesoramiento en las consultas que puedan recibir en materia de cualquier acoso laboral en la CA de Madrid, mediante tres vías posibles, teléfono, buzón o también correo electrónico.
- 8.1.: La elección de la persona encargada de recibir la consulta de cualquier trabajador de esta Administración, que se sienta acosada sexualmente, para que le pueda asesorar en actuaciones específicas en los casos sólo de acoso sexual en el trabajo. Para cumplir con este necesario nombramiento, según el citado Protocolo de la Administración de la CA de Madrid, dicho asesor se elegirá de entre su personal adscrito al Área de Inspección de Servicios, además y debido al tipo de acoso laboral a tratar también indica que preferentemente será mujer y agente de igualdad. En su defecto dicho asesor debe tener conocimientos en género especialmente respecto a la mujer trabajadora. Independientemente de que también se podrá acudir al asesoramiento específico en esta materia ofrecido por la Dirección General de la Mujer.

**Protocolo para la prevención/actuación frente al acoso laboral en la Administración Regional, ratificado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 27 de febrero de 2015 (BO Murcia 10 marzo 2015)**

Este Protocolo prescribe que la Administración Regional de Murcia promoverá y ejecutará, junto con la colaboración de sus SP propios y la Escuela de Formación e Innovación de esta Administración, como uno de sus programas específicos en su punto II e): *“Establecer un correo electrónico o teléfono donde se puedan hacer consultas y desde donde se pueda recibir asesoramiento de manera anónima. En cualquier caso, los SP estarán a disposición de las unidades para orientar en cualquiera de las cuestiones relacionadas con la prevención del acoso”*.

En esta prevención secundaria destinada únicamente a asesorar y atender consultas en la materia, tenemos que hacer las siguientes observaciones:

- Es un servicio anónimo, característica que es necesaria para poder aportar un asesoramiento realmente eficaz y facilitar que lleguen este tipo de consultas para ser solucionadas y más cuando las consecuencias en trabajadores les pueden afectar a su salud no sólo física, sino también psíquica y social.
- No se menciona, como sí lo hacen otros protocolos estudiados, la participación de los representantes de los trabajadores en esta atención a las consultas que la plantilla pueda tener.

**Protocolo de prevención y actuación en casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo en Canal Extremadura**

En su punto 5 se trata de resolver prioritariamente los problemas del acoso sexual y acoso por razón de sexo que puedan tener los trabajadores de esta empresa, así como situaciones de las que puedan resultar futuros comportamientos de casos de acoso sexual o por razón de sexo. Para conseguir esta propagación de estos tipos de acoso en el trabajo, la Dirección deberá fomentar el desarrollo de unas líneas de acción preventiva secundaria como la “consulta personal: Mediante el modelo genérico de consulta/mediación en cuestiones de igualdad”.

Por otro lado, en la primera fase del procedimiento de actuación, dedicada a la comunicación y asesoramiento frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo, tenemos, como otra medida de prevención secundaria en esta empresa, la actuación de su Asesoría Confidencial, nombrada según su punto 4 sobre los distintos órganos de intervención en este procedimiento. Así cabe que entre tres días y siete días laborables:

- Informe del procedimiento al trabajador víctima o a quien presente la denuncia, para interrumpir o detener el progreso de las consecuencias que en su salud pueda tener dichos acosos, y adoptar una solución consensuada por la empresa y la víctima.

- Caso de que la víctima no presente una denuncia interna, la Asesoría confidencial procederá de una manera u otra según la información recibida:
  - De no apreciar evidencias, archivará la denuncia.
  - Pero en caso contrario y siempre garantizando la confidencialidad de todos los implicados, comunicará tales evidencias de acoso a la Comisión de Igualdad de esta empresa para continuar con el procedimiento.

### **Protocolo de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en la Universidad de Sevilla 2013**

Este Protocolo de la Universidad de Sevilla tiene además de lo explicado en el anterior apartado de prevención secundaria, otro aspecto de este nivel ya que señala dentro de su punto 1.3 que esta Universidad tiene como uno de sus compromisos básicos orientado a detener o retardar cualquier situación o conducta de acoso laboral, sexual y por razón de sexo que la misma debe reconocer el papel fundamental que tienen su Unidad de Igualdad y su SP al ofrecer entre otros servicios un asesoramiento específico de estos tipos de acoso laboral para cualquier trabajador afectado y también durante los procedimientos que puedan iniciarse.

### **Protocolo de la Federación Española de Fútbol Americano (FEFA) para la prevención, detección y actuación frente al acoso y abuso sexual 27 septiembre 2014**

Además de lo indicado en el apartado anterior dentro de prevención secundaria, la FEFA también nombrará un Comité Asesor. Comité que se compone del Presidente de la FEFA y de dos miembros de esta empresa. También, este Protocolo indica en su punto V que dichos miembros deberían tener conocimientos o bien en Derecho, o Psicología, o Medicina. Para resultar ser un servicio de asesoramiento frente a situaciones de acoso laboral o acoso sexual más eficaz, creemos que también deberían participar los técnicos de los SP de la misma junto a la consulta y colaboración de los representantes de los trabajadores de la FEFA.

De este Comité Asesor, en cuanto a prevención secundaria queremos destacar que cuando determine que exista una posible situación de acoso o abuso sexual en la empresa, éste tiene la facultad de poder acompañar y asesorar al trabajador afectado, entre otras medidas.

### **Protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso sexual y por razón de sexo en el VI CC Supermercados Grupo Eroski (BOE 26 febrero 2018)**

Como mencionamos, en este Protocolo que el Grupo Eroski tiene frente a estos tipos de acoso, aunque como vimos en el concepto de acoso hay más clases de acoso laboral, su artículo 42.2 también indica como prevención secundaria las medidas organizativas tendentes a facilitar a sus trabajadores afectados una adecuada atención que les sirva de asesoramiento en los trámites pertinentes a la hora de presentar quejas por conductas anómalas que pudieran vulnerar sus derechos como persona (dignidad, intimidad, confidencialidad ).

De aquí la importancia en que esta medida de prevención primaria haya podido ser reforzada previamente por parte de la Dirección de este Grupo empresarial mediante declaraciones previas, que manifiesten de forma literal y sin lugar a ninguna duda el rechazo total a cualquier conducta, actuación o comportamiento de acoso laboral, sea cual sea su forma de lesionar al trabajador.

### **Protocolo de actuación para la prevención de conflictos interpersonales y acoso laboral en la Universidad Politécnica de Cartagena (29 julio 2016)**

Este Protocolo llama la atención porque no sólo se dedica al acoso laboral, sino también, a la gestión de los conflictos entre las personas que trabajan en esta Universidad (definidos en este Protocolo en su artículo 3.1) que son, otras situaciones problemáticas sobre las cuales venimos repitiendo que también deben establecerse unas medidas preventivas, para que éstos no progresen y lleguen a generar procesos avanzados de acoso en el trabajo en sus diferentes manifestaciones, como también las recoge este Protocolo, si nos ceñimos a su título en vez de regular sólo determinadas formas de acosar en el entorno laboral.

Además de estas observaciones generales, destacamos de su artículo 4 donde indica que dentro de sus funciones, su SP además de informar también debe, ofrecer a estos trabajadores de la Universidad de Cartagena un servicio de asesoramiento en temas que puedan necesitar, respecto a este tipo de riesgo laboral de naturaleza psicosocial. Termina indicando que dicho asesoramiento, se puede prolongar incluso para los procedimientos establecidos en este Protocolo que se puedan iniciar para esta materia, por tanto, sería una medida en principio de prevención secundaria, pero que además puede configurarse también, si es necesario, como medida de prevención terciaria, según objetivos que se persigan con estas tareas relativas al asesoramiento en casos de acoso en este colectivo laboral.

Por otro lado, se podría dar una mayor relevancia a lo regulado respecto a esta necesaria medida preventiva en su artículo 8, ya que se dedica única y exclusivamente a prestarla no sólo frente al acoso laboral, sino también respecto a los casos de conflictos interpersonales, por lo que valorábamos más este Protocolo, en comparación con otros que ni siquiera hacen una vaga referencia a las situaciones de tales conflictos posibles, y más cuando nos centramos en actividades en las que diariamente los trabajadores que las desempeñan están en constante relación con otras personas, como serían alumnos de dicha Universidad con los que pueden tener enfrentamientos o incluso acoso en su fase de conflicto que puede provenir de sus propios compañeros y compañeras. Así este artículo 8 indica el desarrollo de este asesoramiento donde tendrá participación los DP:

*“El CSS y Salud elaborará un procedimiento para la prevención de conflictos interpersonales y acoso laboral con el asesoramiento del SP de Riesgos Laborales de la UPCT. En este se establecerá el objeto, el ámbito de aplicación y la metodología mediante la cual se desarrollará la acción preventiva de la UPCT en esta materia”.*

### **Protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo en las Fuerzas Armadas (BOE 30 diciembre 2015)**

El servicio de asesoramiento, que pretende conseguir los objetivos que indicamos en prevención secundaria, en este Protocolo se regula de la siguiente manera, dentro de su apartado 8.1 como una de las medidas preventivas establecidas en el mismo, nos referimos a la Guía práctica para los trabajadores incluidas en su ámbito de aplicación que puedan ser objeto de situaciones que las defina como acoso por razón de género o acoso sexual, de la que destacamos que:

- Esta Guía está destinada a atender especialmente, desde un punto de vista de apoyo práctico a cualquier consulta relacionada con estos tipos de acoso laboral.
- Para ser eficaz, no basta con definir tales comportamientos, también debe incluir como mínimo: medios para poder informar y asesorar de la forma más completa, pasos para tramitar denuncias, y otras medidas que se desarrollan en prevención terciaria porque se requerirían si dichas denuncias no se archivan y los casos de sus correspondientes acosos siguen prolongándose en el tiempo (vías disciplinaria y penal y en su caso medidas cautelares) porque aquí se citan sólo como contenido de esta Guía, pero no son prevención secundaria sino terciaria, donde volveremos a explicar este Protocolo.

### **2.2.3. Identificación precoz de las situaciones de riesgo**

De forma similar a la anterior medida de asesorar y atender consultas, en este caso la medida de prevención secundaria, para evitar y retardarlo, tiene tal importancia ya que además la vigilancia de la salud de la cual forma parte dicha identificación o detección precoz de todo tipo de situaciones de acoso laboral en cualquiera de sus manifestaciones, es una de las obligaciones básicas de todo empresario recogida en el artículo 22 de la LPRL.

Ejemplos de cómo se recoge esta medida preventiva secundaria, en los protocolos estudiados, donde hemos localizado su regulación concreta y por qué los destacamos:

#### **Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en la Administración de la CA Madrid y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella (BOCM 23 mayo 2017)**

En su punto 7.1 c) ordena que los Servicios de Prevención, junto a los representantes de los empleados públicos de esta Administración, colaborarán para que todas las consejerías y organismos públicos correspondientes promuevan y ejecuten acciones destinadas a implantar en los lugares de trabajo de los mismos, instrumentos que sean eficaces para identificar de forma precoz los posibles conflictos y procedimientos que puedan establecer para solucionarlos antes que deriven en graves procesos de cualquier tipo de acoso laboral.

#### **Protocolo para la prevención/actuación frente al acoso laboral en la Administración Regional, ratificado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 27 de febrero de 2015 (BO Murcia 10 marzo 2015)**

Como vimos anteriormente, esta Administración según su apartado II. f) promoverá y ejecutará además otro programa específico de prevención secundaria. Éste tratará de incluir en los protocolos de vigilancia de la salud laboral, indicadores que faciliten el poder detectar las conductas generadoras de acoso laboral para evitar que agraven más la salud de trabajadores de este sector afectadas por este riesgo psicosocial.

#### **Protocolo de prevención y tratamiento de situaciones de acoso moral y sexual del CC de Distribuidora de Televisión Digital, SA y Compañía Independiente de Televisión, SL (antes Grupo Sogecable) (BOE 27 mayo 2014)**

En este Grupo empresarial la Dirección establecerá como otra de sus medidas de prevención secundaria dentro de este protocolo, unos mecanismos que sirvan para identificar este u otros riesgos psicosociales, y en su caso realizará la evaluación de los mismos.

**Protocolo para la prevención, la detección, la actuación y la resolución de situaciones de acoso laboral y otras discriminaciones en el trabajo en la Administración de la CA de Galicia (DO Galicia 3 junio 2016)**

Además de lo ya indicado como implantación de medidas preventivas secundarias de la Junta de Galicia con este protocolo también debe facilitar distintos tipos de recursos para poder resolver de forma anticipada cualquier situación o conducta que pueda generar la aparición del acoso en los trabajadores de esta Administración.

**Protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso sexual y por razón de sexo en el VI CC Supermercados Grupo Eroski (BOE 26 febrero 2018)**

Además de lo ya indicado, en el enfoque preventivo secundario del Protocolo incluido en el CC de este Grupo, también hay que destacar, sus actuaciones en este punto de prevención secundaria, que hemos podido comprobar que en general los protocolos de nuestra muestra no lo suelen desarrollar, o lo hacen en menor medida respecto a las medidas o asesoramiento de esta prevención secundaria.

Así, dentro de su artículo 65.3, que trata el Plan de Igualdad, que debe destinarse a las empresas implicadas en su ámbito de aplicación, como se regula en su artículo 1, también trata de identificar de forma precoz las posibles situaciones de acoso. Una de las gestiones de dicho Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres de las empresas dedicadas al servicio de supermercados de este Grupo, consiste precisamente en realizar distintos trabajos de diagnóstico para entre otros objetivos, detectar lo antes posible las causas y situaciones de acoso. El mismo Protocolo indica las razones por las que las acciones de tal identificación son de suma importancia: *“El objetivo es detectar la existencia de posibles desigualdades por razón de sexo y poder así contribuir a avanzar en la eliminación de los mismos incorporando oportunidades de mejora, así como para servir de base para la realización de los correspondientes Planes de Acción”*. Motivos, que como vemos, obedecen a que dicha detección facilite el ciclo de mejora continua y otros propósitos que se persiguen con la prevención secundaria, como es impedir que dichas desigualdades se repitan o acumulen en el tiempo, por ejemplo, evitando un uso sexista del lenguaje o en la propia organización de trabajo del Grupo Eroski.

### **2.3. Prevención terciaria (procedimientos de actuación formales e informales)**

Esta fase de prevención tiene por objeto la rehabilitación o recuperación de los trabajadores que han sido víctimas de acoso moral en el trabajo.

Si el acoso laboral produce daños en la salud del trabajador, lo más adecuado y frecuente es que su recuperación se produzca fuera de ese ámbito de la empresa. En la mayoría de estos casos, estos daños provocan el comienzo de una incapacidad temporal. También debemos decir, que en la mayoría de las ocasiones y por diferentes motivos, esta incapacidad se tramita como contingencia común en lugar de como accidente o enfermedad de trabajo. La causa de la baja puede ser calificada como depresión, ansiedad o estrés que son los efectos más frecuentes sobre los trabajadores cuando se produce el acoso laboral.

Cuando se alcanza esta situación, la empresa debe actuar y no simplemente dejar pasar el tiempo esperando que la situación se resuelva por sí sola. Como defendemos desde el inicio, el acoso laboral siempre tiene unas causas y, por tanto, deben adoptarse las medidas necesarias tanto para evitar el agravamiento de la situación como para evitar que la situación se repita, tanto por parte del acosador inicial o de otros distintos que se “contagien” al ver que en cualquier caso el acosador no ha sido sancionado.

Es importante además proteger a la víctima de forma que incluso se garantice y se le informe de que la baja no debería ser por contingencias comunes como decíamos. En unos casos por desconocimiento y en otros por mayor facilidad de acceso a esta contingencia es la vía más frecuente para apartar a la víctima de su acosador.

La recuperación y rehabilitación del trabajador acosado es el objetivo en este momento y para ello, deben existir mecanismos y procedimientos establecidos por empresas y organizaciones que marquen y estipulen cómo actuar en caso de que se produzca el acoso laboral.

Aunque en general hay muchas similitudes en la forma de tratar estas situaciones, (mediadores, asesores, alejamiento de la víctima ) el tamaño de la empresa, la actividad, etc., condiciona el desarrollo de protocolos y formas de actuación como veremos en el análisis de los protocolos y los convenios analizados.

En primer lugar, nos encontramos con que muchas organizaciones establecen dos tipos de procedimientos para actuar en casos de acoso, en algunos casos incluso con denominaciones diferentes, aunque representan ideas u



objetivos similares: procedimientos informales y formales. Los procedimientos informales, los encontramos a veces con la denominación de abreviado o simplificado. El origen de esta diferenciación, lo encontramos en el Acuerdo Marco Europeo del acoso y la violencia en los entornos laborales donde expresamente se indica: “...*Entre estos procedimientos puede figurar una fase informal en la que una persona en quien confían tanto la dirección como los trabajadores ofrece ayuda y asesoramiento*”.

En cualquier caso, lo importante para que el procedimiento sea efectivo y alcance sus objetivos, es que se adapte al problema concreto que se quiere solventar, pero, sobre todo, a las características del centro de trabajo en el que se va a aplicar.

También debemos recordar en este momento, que independientemente de la existencia de protocolos de acoso en el centro de trabajo y aunque se active el procedimiento interno de la empresa, el trabajador acosado puede utilizar la vía administrativa y/o judicial (civil o penal).

#### **Procedimiento informal:**

El objetivo del procedimiento informal: es proceder sobre entornos y medios relacionados con las conductas de acoso laboral con el propósito de atender y proteger a los trabajadores que realizan la denuncia y son acosados, y actuar sobre las condiciones en el momento en el que se inician para que no se llegue a situaciones más graves o progrese el daño de forma importante o con más dificultades para resolverlo.

Con dicho procedimiento lo que se quiere conseguir a través de los convenios colectivos y protocolos es facilitar pautas de actuación y propuestas para evitar que vuelva a suceder más veces. Por lo tanto, el propósito es garantizar el derecho a un ambiente de trabajo sin acoso de un modo informal.

En ocasiones este tipo de procedimientos detectan situaciones que si se prolongan en el tiempo podrían tener consecuencias graves y llegar a ser auténticos casos de acoso, pero en el momento inicial pueden ser simplemente equivocaciones, errores o malas interpretaciones de ciertas conductas que si se manejan adecuadamente en estos estados iniciales no progresan ocasionando mayores daños.

En estos casos los CC y protocolos permiten que se pueda solicitar ayuda para que en la solución propuesta al conflicto participen asesores, representantes sindicales o DP.

La figura del mediador aparece en varios protocolos con el objeto de alcanzar una solución apropiada para ambas partes. En ocasiones, es suficiente con que el acosado exprese o comente al mediador que determinadas conductas son no deseadas y que él lo transmita de forma adecuada. Así se pueden evitar daños y obstáculos en el desarrollo habitual del trabajo.

En aquellos casos en los que la persona acosadora mantiene su conducta de acoso y no se soluciona el problema, o simplemente las partes no están satisfechas con su desarrollo, puede y debe activarse el procedimiento formal.

### **Procedimiento formal:**

El procedimiento formal se encuentra más estructurado en diferentes fases y con responsabilidades definidas en cada una de ellas, que si lo comparamos con el procedimiento informal.

Entre otras cosas, en el procedimiento formal se debe contemplar la fase de investigación y la fase de resolución y su regulación, además se establecen las Comisiones y órganos implicados en el mismo, se pueden indicar las garantías que ofrece el procedimiento, la adopción de medidas cautelares y en definitiva otros aspectos que se mostrarán en otros apartados posteriores en los que no nos extenderemos en este momento.

Sin embargo, sí queremos subrayar la importancia que adquiere en los procedimientos formales el informe de resultados de la investigación con el objeto de tomar medidas oportunas para su resolución, que en definitiva es el objetivo del procedimiento.

Con el resultado de este informe se han de tomar dichas medidas:

- Comprobar si hay un ambiente de acoso laboral o es una falsa denuncia.
- Estipular las faltas y sanciones que se designaran.
- Implantar medidas correctoras de tipo organizativo, además de las medidas de apoyo, con los plazos correspondientes y los encargados de la implantación y seguimiento de las medidas acordadas. Dichas medidas las aceptará el empresario.
- Notificar la resolución y las medidas acordadas al CSS y los DP.

También tenemos que tener en cuenta y así se refleja algunos CC y protocolos, que cuando las denuncias no son aceptadas por no tener pruebas suficientes, puede proponérsele al acosado la posibilidad de un traslado o una modificación del trabajo para que no le siga afectando más la situación.

Otra de las diferencias significativas entre el procedimiento formal e informal, pueden ser los plazos de tiempo en su aplicación y desarrollo. Podemos decir, que en general, el procedimiento informal suele ser más corto en el tiempo de forma que en muchos casos no supera los 3 días laborables, ampliándose a 7 días más para llevar a fin la mediación o llegar a un acuerdo o seguir con el procedimiento formal.

En el caso del procedimiento formal, los plazos pueden ser variables, pero en general oscila entre un plazo de 20 a 30 días desde que se presente la denuncia hasta la notificación del informe de resolución.

#### **IX ACUERDO MARCO DEL GRUPO REPSOL.**

En el Procedimiento informal de este acuerdo Marco se recoge que *“El objetivo de esta fase es resolver el problema extraoficialmente; en ocasiones, el hecho de manifestar al presunto agresor o agresora las consecuencias ofensivas e intimidatorias que se generan de su comportamiento, es suficiente para que se solucione el problema.”*

En cualquier caso, los miembros de la Comisión de Investigación se entrevistan con la persona afectada y con el presunto agresor y si fuera necesario con ambas partes *“para conseguir el esclarecimiento de la situación de acoso y alcanzar una solución aceptada por ambas partes”*.

Posteriormente a las entrevistas con los afectados se redacta un informe que se comunica a la persona denunciante en un plazo máximo de 10 días. En el caso de que se retire la denuncia durante esta fase, no sería necesario realizar el informe.

Si el procedimiento informal no diera resultado o fuera inapropiado, se iniciaría el procedimiento formal

#### **CC para las empresas del sector de Harinas Panificables y Sémolas. Protocolo para la Prevención y Actuación en los Casos de Acoso Laboral, Sexual y por Razón de Sexo y la Discriminación.**

Como vemos, en su desarrollo, el objetivo es prácticamente idéntico al protocolo anterior: *“Su objetivo es resolver el problema de una forma ágil, en las ocasiones en que el hecho de manifestar a la persona denunciada las conse-*

*cuencias ofensivas e intimidatorias que se generan de su comportamiento, sea suficiente para que se solucione el problema”.*

También para el resto del procedimiento se siguen pautas diferentes: se realizan entrevistas por separado con las partes implicadas y a partir de ellas la parte instructora eleva su dictamen a la Dirección de RRHH, Comisión de Igualdad o CSS y salud y a las partes implicadas.

En este caso, el plazo no puede ser superior a 7 días.

También como en el caso anterior, si la situación no se soluciona o la gravedad de los hechos sea tal que obligue a ello, se daría paso al procedimiento formal.

A pesar de las diferencias entre protocolos formales e informales como las que hemos comentado, en este apartado de prevención terciaria, hemos considerado más importante ver aquellos aspectos que deberían contemplarse en los protocolos y que no deberían faltar en ellos para que sean eficaces y cumplan con los objetivos previstos, sin centrarnos especialmente en distinguir o resaltar si estos aspectos forman parte de un procedimiento formal o informal.

Y será sobre estos aspectos sobre los que nos detendremos a continuación, de forma más extensa, mostrando los ejemplos asociados a ellos que encontramos en distintos protocolos y convenios seleccionados.

Como decíamos anteriormente, ya que en ocasiones no se han adoptado medidas que eliminen el acoso laboral o simplemente no han funcionado, o no han sido suficientemente eficaces, se debe proporcionar a la víctima un servicio de apoyo y seguimiento psicológico y, si fuera necesario, las medidas necesarias para corregir el daño causado.

El Objetivo general de la prevención terciaria en los CC y protocolo estudiados es:

- Proteger a la víctima de las secuelas que le haya ocasionado el acoso laboral, informándola y aconsejándola ante dicha situación.
- Intervenir sobre el acosador para evitar que continúe acosando y así evitar consecuencias negativas para la seguridad y salud de la víctima ante la queja o denuncia, además de adoptar medidas disciplinarias.

Los procedimientos de actuación contra el acoso se implantan en las organizaciones para adelantarse a las posibles situaciones de acoso que surjan, y establecer los mecanismos y herramientas necesarios para actuar frente a estas situaciones, de forma que se pueda proteger a la víctima de forma adecuada. Se trata por tanto de conocer cómo debe actuarse, quién debe intervenir, cómo se sanciona si fuera necesario, etc.

Para que realmente el protocolo resulte eficaz, debe ser claro y sencillo, las acciones deben tener un desarrollo continuado hasta alcanzar la resolución. La mayoría de los protocolos analizados, disponen de plazos establecidos para cada una de las fases o momentos en los que se encuentre el protocolo, estos plazos son variables de unas organizaciones a otras. También en la mayoría de los casos se subraya la importancia de actuar con rapidez, pero siempre es posible aumentar los plazos en caso necesario para sobre todo ampliar la investigación de lo sucedido y para poder contar con asesoramiento especializado si fuera necesario.

Las fases que podemos decir que aparecen en todos los protocolos serían tres: la fase de denuncia, la del procedimiento informal y/o formal y la de resolución. En cada una de estas fases deberán quedar suficientemente claros y establecidos ciertos aspectos para conseguir que el procedimiento resulte eficaz.

Estos aspectos que se desarrollarán a continuación serían:

2.3.1. Principios inspiradores

2.3.2. Activación del protocolo

2.3.3. Regulación de la investigación y la actividad probatoria

2.3.4. Comisiones u órganos implicados en el Procedimiento

**2.3.5. Criterios de actuación y garantías del procedimiento**

2.3.6. Medidas cautelares

2.3.7. Participación de los representantes de los trabajadores en los procedimientos de actuación

2.3.8. Respuesta frente a las situaciones propuesta de medidas disciplinarias y re-organizativas

2.3.9. Atención integral a la víctima: tratamiento/rehabilitación, reintegración de los trabajadores/tratamientos farmacológicos, etc.

2.3.10. Seguimiento de casos y revisión de las medidas preventivas.

### 2.3.1. Principios inspiradores

En general, al inicio de los protocolos y casi siempre a modo de introducción, se hace referencia a los principios y motivos que inspiran el desarrollo de cada procedimiento.

Como es lógico la mayoría de ellos citan sobre todo la normativa de referencia sobre derechos fundamentales como el de no discriminación y lo hacen desde la Constitución, pasando por la LO de Igualdad y en menor medida por la LPRL, citan y referencian a otras normas para justificar la necesidad e importancia de establecer el protocolo de acoso.

Algunos protocolos además de los citados en la LPRL buscan otros principios, que en ocasiones confunden o “mezclan” con las garantías que debe ofrecer el procedimiento para que pueda resultar eficiente y para que las trabajadoras y los trabajadores acosados se sientan seguros, para poder recurrir al propio procedimiento sin temor de experimentar problemas añadidos al propio de acoso, que dificulten o acumulen más presión y daños a las víctimas. Estas garantías que deben ofrecer los procedimientos se analizarán en su apartado correspondiente.

#### **Protocolo para la prevención, la detección, la actuación y la resolución de situaciones de acoso laboral y otras discriminaciones en el trabajo en la Administración de la CA de Galicia (3 de junio de 2016)**

En la introducción de este protocolo podemos leer lo siguiente:

*“La CE reconoce como derechos fundamentales de los ciudadanos la dignidad de la persona (artículo 10), así como la integridad física y moral sin que puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (artículo 15) y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18). Además, encomienda a los poderes públicos velar por la seguridad e higiene en el trabajo (artículo 40.2).*

Tenemos que indicar también que este protocolo señala “*los principios generales que debe inspirar la acción preventiva frente al acoso laboral y otras discriminaciones*”, y que son “*el principio de tolerancia cero con el acoso, el de equidad, el de respeto a la dignidad personal, de no discriminación por razón de raza, sexo, religión, lengua, opinión, lugar de nacimiento o residencia, edad o cualquiera otra condición o circunstancia personal o social, principio de confidencialidad, principio de voluntariedad, principio de oportunidad, eficacia, coordinación y de participación, y principio de celeridad*”.

### **Protocolo de la Administración General del Estado:**

Este protocolo también incluye numerosas referencias legislativas en su introducción como justificación e inspiración para el desarrollo del protocolo, por ejemplo, cita la Constitución en sus artículos 10, 15, 18 y 40.2, la Ley la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público artículo 95, el Código Penal, la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339), sin olvidar tampoco la LPRL.

Esta LPRL, aparece de nuevo mencionada en el Capítulo V de *Medidas de actuación y prevención del acoso*, de este protocolo donde se recuerdan los Principios de la Acción Preventiva que se recogen en el artículo 15 de la LPRL para que a la hora de prevenir cualquier riesgo, en primer lugar se evite si es posible, y en caso de que no lo sea, se deberá evaluar para intentar reducirlo hasta niveles aceptables actuando sobre el origen del riesgo.

### **Protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo en las Fuerzas Armadas**

Este protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo en las Fuerzas Armadas menciona, como todos los protocolos estudiados, a la Constitución en su artículo 10, también y a la LO de Igualdad. Pero, además las Fuerzas Armadas, cuentan con otras normas en las que se trata también el acoso y que por tanto incluyen en su protocolo frente al acoso sexual como son la Ley Orgánica 8/2014, de 4 de diciembre de Régimen Disciplinario de las Fuerzas Armadas que tipifica el acoso tanto sexual y por razón de sexo como profesional, la Ley Orgánica 14/2015, de 14 de octubre, del Código Penal Militar.

Por otro lado, en el punto 3 sobre Principios rectores del protocolo, se indica cada uno de ellos con la referencia normativa que lo justifica subrayando de esta forma su importancia. Por ejemplo, el principio de igualdad, queda recogido en el protocolo con menciones no solo a la Constitución, sino también a distintas leyes y Ordenanzas para las Fuerzas Armadas:

1. *Tolerancia cero: La CE reconoce en su artículo 10 el derecho a la dignidad de la persona y la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres incluye específicamente la actuación frente a los acosos de tipo sexual y por razón de sexo. Por otra parte, la Ley Orgánica 8/2014, de 4 de diciembre de Régimen Disciplinario de las Fuerzas Armadas tipifica el acoso tanto sexual y por razón de sexo como profesional.*
2. *Principio de igualdad: El artículo 14 de la Constitución reconoce que los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión,*

*opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. A este concepto de la igualdad formal, hay que añadir el artículo 9.2 de la Norma Suprema que recoge la igualdad material o real, reconociendo que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”.*

Como ejemplos de las normativas específicas de las Fuerzas Armadas, podemos incluir los principios de responsabilidad en el mando y responsabilidad del personal que aparecen en el protocolo:

4. Responsabilidad en el mando: El Mando garantizará y velará por la convivencia entre sus subordinados sin discriminación alguna, fomentando el compañerismo y la integración intercultural, tal y como se contempla en el artículo 73 de las Reales Ordenanzas para las Fuerzas Armadas. Todos los mandos con independencia del empleo militar que ostenten deberán velar por el mantenimiento de un entorno laboral libre de acoso, donde se respete la dignidad de las personas y se facilite su desarrollo profesional.
5. Responsabilidad del personal: Cualquier miembro de las Fuerzas Armadas que realice, induzca, tolere, coopere, sea cómplice o encubra el acoso sexual o cualquier comportamiento que menoscabe la dignidad de la persona, el respeto o la integridad de otro miembro de las Fuerzas Armadas incurrirá en las responsabilidades previstas en el ordenamiento jurídico, y desde el Ministerio de Defensa se tomarán las medidas necesarias para investigarlas, esclarecerlas y, en su caso, sancionarlas.

### **2.3.2. Activación del protocolo**

Para que el protocolo se pueda aplicar de una manera adecuada y efectiva, debe quedar establecido desde el principio quien serán las partes que intervendrán en su desarrollo. En el primer momento debe identificarse quien puede “reclamar” el inicio del protocolo, es decir, quién puede iniciar la denuncia. Es importante además identificar a quién se deberá dirigir, y quién intervendrá en cada una de las fases del protocolo, qué comités u órganos serán necesarios para gestionar cada una de ellas, quién deberá resolverlas y cuáles serán sus responsabilidades en cada caso...



En este momento nos centramos en quién puede activar el protocolo y en los siguientes apartados se analizarán los demás aspectos.

En general podemos resumir que todos los protocolos estudiados establecen que sea la víctima quien deba iniciar la denuncia o en su defecto su representante legal. La mayoría de los protocolos también, permiten que sean los representantes de las empleadas y empleados que tengan conocimiento del posible acoso quienes inicien la denuncia. En algunos casos, puede ser el SP quien pueda hacerlo.

### **Protocolo de la Administración General del Estado**

En este protocolo se recoge que el procedimiento se *“inicia a partir de la presentación de un escrito aportado por la persona presuntamente acosada, por su representante legal, por los representantes de las empleadas y empleados públicos en el ámbito en donde aquélla preste sus servicios, o por las personas titulares de los órganos administrativos que tengan conocimiento del posible acoso”*.

En este caso si la persona que denuncia no es la persona que sufre directamente el acoso, o cuando el denunciante no sea el propio interesado, *“...la organización estará obligada a corroborar el caso y, una vez corroborado, iniciará las actuaciones previstas en este protocolo”*.

### **Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Cámara de Cuentas de Andalucía**

En este caso, la denuncia puede ser presentada por la propia persona acosada y por la representación de los trabajadores siempre que se acredite el consentimiento de la persona denunciante.

### **Administración de la Generalitat**

En el caso de este Protocolo de la Administración de la Generalitat, la posibilidad de denuncia, se extiende según el punto 7.2.1 del procedimiento a:

- “La persona afectada de acoso, directamente o a través de su representante.
- Los delegados/-as de prevención, miembros de juntas de personal y comités de empresa conocedores de alguna situación conflictiva que puede posibilitar algún cuadro de acoso laboral, debiendo contar con el consentimiento del personal empleado público afectado.
- El órgano administrativo concededor de alguna situación conflictiva que pueda posibilitar algún cuadro de acoso laboral, respetando en todo momento el deber de sigilo profesional y confidencialidad.

- El Servicio de Prevención
- La Subsecretaría de las consellerías o las unidades responsables en materia de personal de los organismos autónomos”.

**Protocolo de actuación de Cruz Roja española, en el CC para las empresas del sector de harinas panificables y sémolas y su Protocolo para la Prevención y Actuación en los Casos de Acoso Laboral, Sexual y por Razón de Sexo y la Discriminación, y en el de Técnica Auxiliar**

Como en la mayoría de los estudiados, se limitan a ofrecer la posibilidad de denuncia a la persona acosada o “*cualquier persona que tenga conocimiento de la situación*” o fórmulas sino idénticas muy similares”.

**En el Protocolo de Prevención y Actuación ante las situaciones de conflictos internos y frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud.**

Además de la persona afectada o su representante legal, los DP y representantes de los empleados, o los empleados del centro que tengan conocimiento de posibles conflictos internos o conductas de acoso, la denuncia la puede realizar el SP de Riesgos Laborales.

Lo que podemos destacar también respecto al inicio de la denuncia es referente al contenido de la misma. De forma general podemos indicar que como es lógico en cualquier denuncia debería constar al menos lo siguiente:

- Los datos del trabajador o trabajadora que presenta la denuncia.
- La identificación del trabajador afectado (nombre y apellido, DNI, teléfono, puesto de trabajo).
- Detalles del presunto acosador (nombre y apellidos, puesto de trabajo y cargo).
- Informe detallado de los hechos y fechas.
- Pruebas.
- Testigos.
- Fecha de la denuncia.
- Firma de quién formaliza la denuncia.

Algunos Protocolos facilitan y simplifican la tarea del denunciante proporcionando modelos de denuncia y además especifican cómo debe tramitarse, en general siempre por escrito, pero en algunos casos puede presentarse físicamente o a través de medios indirectos como correos electrónicos o canales específicos. Así el Protocolo de la Administración General del Estado, y el Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Adminis-

tración de la Generalitat son dos de ellos, y cuentan ambos con un modelo de denuncia disponible en la intranet en el que se establece e indica claramente a quien debe ir dirigida esta denuncia. En el primero de ellos, además, explícitamente se indica que, al adaptar el procedimiento a cada departamento, debe quedar indicado claramente a quién se debe dirigir la denuncia.

#### **Protocolo de Prevención y Actuación ante las situaciones de conflictos internos y frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud**

También muestra un modelo en su Anexo I. Además se aclara como se presenta la solicitud de intervención: *“podrá presentarse por medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el artículo 14.2 e) de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.”* además *“..la solicitud se presentará en un sobre cerrado, en cuyo exterior figurará la identificación de la persona que la formula y la leyenda “Solicitud de intervención por conflicto interno y/o acoso”, y dentro del sobre, el resto de documentos que se considere necesario aportar, para garantizar así la confidencialidad y el sigilo y evitar el mal uso de la información o victimización”*.

#### **Protocolo para la prevención/actuación frente al acoso laboral en la Administración Regional Murcia**

También aparece un modelo de solicitud en el Anexo II que en este caso se presenta mediante formato electrónico dirigida al SP de Riesgos Laborales (SPRL) correspondiente. Posteriormente es el SP quien comunica la presentación de dicha solicitud, a la Dirección General competente en materia de Recursos Humanos de quien dependa, preservando la identidad de la persona solicitante.

#### **Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Universidad de Zaragoza**

Cuenta también con otro modelo de solicitud de intervención por acoso laboral que se dirige en este caso al Gerente de la Universidad.

### **2.3.3. Regulación de la investigación y la actividad probatoria**

Tras la formulación y presentación de la denuncia ante las personas o departamentos encargados de tramitarla, deberá iniciarse un proceso de investigación para conocer los hechos sucedidos y actuar en consecuencia.

El proceso de investigación en sí, es muy similar en todos los casos. Puede variar sobre todo en las personas o partes de la organización que intervienen en el mismo y sobre todo por las características diferentes que pueden tener los centros de trabajo.

Lógicamente una de las cosas en las que suelen coincidir todos los protocolos estudiados es en entrevistar a los implicados en los hechos de acoso, escuchando sus testimonios y además en reunir las pruebas que apoyen dichos testimonios, incluso reuniendo a los posibles testigos.

La participación de expertos en determinados procesos de investigación como señalamos en algunos de los protocolos expuestos puede ser muy importante cuando las personas que participan en el proceso y en la investigación no están familiarizadas con el tema de acoso. Los expertos pueden detectar indicios o conductas que pueden pasar desapercibidas ante otras personas. Por este motivo en varios protocolos se permite el asesoramiento y participación durante la investigación y el proceso de expertos.

#### **Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Cámara de Cuenta de Andalucía**

En su apartado 5.4. este protocolo recoge que, para la investigación de los hechos, *“se practicarán cuantas pruebas de carácter documental o testifical sean necesarias, garantizando una total igualdad de trato entre las partes implicadas así como el derecho a la defensa”*.

#### **Protocolo de actuación frente al acoso laboral en el Grupo Imagina**

En este Protocolo la investigación se realiza además con una valoración inicial con propuestas según el primer informe. El proceso de recopilación de datos e información puede realizarse por medio de asesores internos, pero también externos. A la vista del informe de valoración inicial, el Director del Dpto. Personal, o archiva el caso, o considera que es una falta o que es acoso laboral proponiendo la consideración de falta muy grave o si hay indicios de un posible acoso laboral y se debe seguir con el procedimiento.

**Protocolo para la prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo en el trabajo y el establecimiento de un procedimiento especial para los casos que puedan producirse en la empresa. Consejería para la Igualdad y Bienestar Social. Andalucía.**

En este protocolo se establece que en un plazo de 2 días, la persona encargada de la investigación iniciará los preliminares y pondrá en conocimiento del Dpto. de RRHH, la existencia de la denuncia y el inicio de actuaciones. Las personas implicadas, denunciante y denunciado, podrán ser asistidas por una persona de su confianza.

En 15 días la Comisión, finalizada la investigación, elaborará y aprobará el informe sobre la investigación de acoso.

**Protocolo para la prevención, evaluación e intervención en las situaciones de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en la Universidad de Sevilla.**

Toda la comunidad Universitaria está obligada a colaborar en la investigación. Cuando se recibe la denuncia se reúnen las personas determinadas por el organismo creado para tal fin (CPEIA<sup>13</sup>) que deben decidir sobre si se admite o no a trámite la denuncia.

En esta fase de investigación se puede solicitar asesoramiento especializado y después de analizar la información disponible se entrevista a la persona que realiza la denuncia.

Desde este momento las opciones que se proponen y que son también frecuentes en otros protocolos son:

- No admitir a trámite en caso de no ser clasificada como acoso: se podrá intervenir con objeto de proporcionar pautas de actuación y propuestas que pongan fin a la situación.
- Admitir la denuncia y poner en marcha el procedimiento.

La Universidad resalta que *“todo el proceso de investigación se realizará con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas así como garantizando la confidencialidad de todas las personas que intervienen”*.

El CPEIA también establece las personas que realizan las entrevistas y si es necesario que participen expertos en el proceso.

---

13 En su artículo 4.1.1 “ Comité Técnico para la Prevención, Evaluación e Intervención en situaciones de Acoso (en adelante CPEIA)”.

#### **2.3.4. Comisiones u órganos implicados en el procedimiento**

Cuando las organizaciones son especialmente de gran tamaño, y sobre todo en la Administración, es frecuente que se creen Comisiones y Órganos con diferentes funciones para que el desarrollo de las distintas fases del proceso o el protocolo que se establezca resulten más eficaces y consigan tratar los posibles casos de acoso de la manera más adecuada en cada momento.

Por lo general, suelen diferenciarse estas “especializaciones” para tres aspectos diferentes: mediación y/o asesoramiento, Instrucción y esclarecimiento de los hechos, aunque en algunos casos un mismo Órgano puede realizar las tres funciones como puede comprobarse en el caso de la Comisión de reclamaciones en materia de Conflictos Interpersonales y Acoso Laboral (CORA) de la Universidad Politécnica de Cartagena como veremos en el siguiente ejemplo.

#### **Protocolo de actuación para la prevención de conflictos interpersonales y acoso laboral en la Universidad politécnica de Cartagena**

Como decíamos, la Universidad de Cartagena ha creado un órgano técnico con amplias competencias ante los conflictos interpersonales y de acoso laboral. En el artículo 10 del protocolo se definen las competencias de (CORA). En este caso, sus funciones son amplias, pues no se encarga solo de mediar o asesorar, sino que se trata de un órgano técnico con competencias para *“conocer, investigar, conciliar, mediar e informar, y formular propuestas de resolución ante las reclamaciones en materia conflicto interpersonal y de acoso laboral..., pudiendo contar entre sus miembros con los asesores/as externos que considere”*.

Además de las funciones claramente establecidas para este órgano, el protocolo también recoge en el Capítulo 3, la composición que tiene este Órgano, y cuyos nombramientos deben realizarse por el Rector o Rectora de la Universidad y en los que se especifica claramente cuál debe ser la procedencia de cada uno de ellos. La Comisión está presidida por la Gerencia, y la persona responsable de la Asesoría Jurídica actúa como Secretario de la Comisión. El resto de miembros que pertenecen al órgano técnico, pertenecen además al SP de Riesgos Laborales, la Comisión de Igualdad, el CSS y Salud, son representantes de la Administración y Delegados de Prevención del CSS. Las funciones y el funcionamiento de esta comisión se recogen en los artículos 24 y 25 del protocolo y al analizarlas se aprecia que abarcan o están presentes a lo largo del todo el proceso, desde que se formula la denuncia hasta la elaboración del informe con las conclusiones, pasando por la investigación de los hechos, la atención y el apoyo a las personas afectadas, y propuesta de medidas cautelares.

Por tanto, vemos que esta Comisión participa en todas las fases del proyecto incluso debe informar anualmente al CSS y Salud sobre las actuaciones realizadas.

**CC de supermercados del Grupo Eroski:**

En las definiciones del Protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso sexual y por razón de sexo en el puesto de trabajo, Supermercados Grupo Eroski que contiene el CC de Eroski, se menciona a la Comisión Instructora de Tratamiento de Situaciones de Acoso (Comisión Instructora), como el órgano encargado de tramitar el procedimiento. En estas mismas definiciones, se indica quienes son las personas que componen esta Comisión y cómo se constituye, mientras que posteriormente en el punto 4 se establece su procedimiento de Actuación.

Podemos decir que, en este caso, la Comisión interviene para la instrucción o investigación de los hechos, puesto que una vez activada la Solicitud de intervención bien dirigida a la Dirección de la Empresa o a la RLT, la comisión dispondrá de un plazo de 15 días para resolver motivadamente la solicitud de intervención. Finalizado el expediente de investigación, la Comisión elaborará un “Informe de conclusiones”.

También es cierto que en este informe de la comisión instructora, se propone a la dirección de personal la adopción de medidas que considere pertinentes.

Durante la investigación, todas las actuaciones de esta Comisión Instructora, deben documentarse por escrito y siempre los trabajadores pueden estar asistidos por un Representante Legal de los Trabajadores (RLT) a su elección o por una persona de confianza.

En primer lugar, la Comisión recoge personal y directamente la información que considere necesario de la persona solicitante *“incluyendo el relato concreto de los actos, hechos o incidentes, y la identificación de quienes supuestamente hayan llevado a cabo las conductas indeseadas y de posibles testigos de las mismas, así como de otras personas posiblemente afectadas”*.

Además, realiza las diligencias, pruebas y actuaciones que estime convenientes *“...para el esclarecimiento de los hechos imputados y completar el Expediente de Investigación, dando audiencia a todas las partes, testigos y otras personas que considere la Comisión que deban aportar información, inclusive los representantes legales de los trabajadores y trabajadoras del centro, debiendo ser advertidas todas ellas sobre el deber de guardar confidencialidad*

*y sigilo sobre su intervención en la Comisión y de cuanta información tuvieran conocimiento por su comparecencia ante la misma”.*

Finalmente se elabora un informe de conclusiones que puede contener alegaciones si la decisión final no fuera unánime.

El informe se remite a la Comisión de Igualdad y a la Dirección de Personas para que se tome la decisión final comunicándola a la persona solicitante, denunciada y a la Comisión de Instrucción. En este caso, por tanto, la Comisión de Igualdad y la Dirección de Personas, serían los órganos decisorios.

### **Protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo en las Fuerzas Armadas**

El punto 5 de este Protocolo lleva el nombre de Órganos, autoridades y mandos competentes en materia de acoso. Se subdivide en tres apartados en los que indica cuáles son los órganos competentes en la aplicación del protocolo, tanto en materia de asesoramiento y de información, como en la vía disciplinaria y penal.

Por las funciones y características que queremos destacar, nos fijaremos más detenidamente en la Unidad de Protección frente al Acoso (UPA) y en el Observatorio militar para la Igualdad entre mujeres y hombres y que tienen funciones asesoramiento y de información.

La UPA tiene competencias tanto de carácter preventivo como de protección hacia la posible víctima y llevarán a cabo tareas de atención, asesoramiento y apoyo, así como de control y seguimiento de la situación, la UPA además también tiene competencias en vía disciplinaria como otros cargos dentro de las Fuerzas Armadas.

La cadena de mando dentro de las Fuerzas Armadas, podría condicionar tantos los posibles casos de acoso como su resolución, por eso dentro de las Fuerzas Armadas se ha creado un órgano, la UPA que se encuentra ajeno a dicha cadena orgánica de mando precisamente para “...*garantizar la prevención y eliminación del acoso sexual y del acoso por razón de sexo*”. Su principal función es asesorar y apoyar integralmente a la víctima.

La UPA realiza también otras funciones que se podrían enmarcar dentro de la prevención primaria como realizar campañas de sensibilización y difusión del Protocolo. Entre las medidas de difusión, destaca la distribución del protocolo a las Oficinas de Apoyo al Personal y Puntos de Información que existen en todas las unidades para que



pueda ser consultado, pero sobre todo para que se incluya en el Manual de información general y servicios de las unidades. También se encarga de distribuir la guía práctica para la víctima de acoso, el manual de buenas prácticas (mencionado en la prevención secundaria) para el Mando ante las situaciones de acoso y los folletos informativos elaborados por el Observatorio Militar de Igualdad, y que podrían enmarcarse además de en prevención primaria en secundaria como se comentó en el apartado correspondiente.

En el siguiente cuadro se incluyen las funciones de la UPA según las recoge el Protocolo de las Fuerzas Armadas:

#### Funciones de la UPA

- *"Servirá de canal de información sobre atención de carácter médico y psicológico y asesoramiento profesional, social y jurídico para la posible víctima o cualquier persona que tenga conocimiento de situaciones susceptibles de ser consideradas de acoso sexual o por razón de sexo, informándole de las vías disciplinaria y penal, mediante atención telefónica, correo electrónico, entrevistas personales o cualquier otro medio de comunicación por el que se opte.*
- *Cuando tenga conocimiento de cualquier situación de acoso, lo comunicará a la autoridad disciplinaria con competencia para que valore el inicio de la vía disciplinaria o penal.*
- *Propondrá las medidas inmediatas de protección a la víctima, como pueda ser la gestión de las solicitudes voluntarias de la víctima de cambio de puesto o destino.*
- *Comunicará a la víctima cuanta información solicite así como las vías que puede utilizar y los apoyos que puede recibir realizando una labor de atención de carácter psicológico y médico, y asesoramiento profesional, social y jurídico.*
- *Realizará una labor de seguimiento y control de cada uno de los casos y cuando sea necesario de acompañamiento de la víctima.*
- *Elaborará la memoria anual donde se recopilará los datos estadísticos desagregados por sexo y la programación anual de sus actividades.*
- *Propondrá al Observatorio Militar de Igualdad las modificaciones al Protocolo que considere convenientes como consecuencia del seguimiento de los casos y aplicación del mismo".*

El Observatorio Militar para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en las Fuerzas Armadas, es otro órgano que participa en el desarrollo del procedimiento contra el acoso sexual y por razón de sexo. Se trata del órgano responsable de *"...coordinar la información sobre atención y de asesorar en todo lo referido a conductas de acoso sexual o por razón de sexo, canalizándolo a través de la UPA."*

En el protocolo, se indican las vías de comunicación con este organismo tanto la dirección de la página web, como el correo electrónico y teléfono.

Las actuaciones en las que participa están básicamente relacionadas con la prevención primaria y secundaria que ya se han comentado, como por ejemplo, la elaboración de folletos informativos con explicaciones sobre el protocolo y muy relacionadas directamente con las de actividades y responsabilidades la UPA.

En cuanto a la participación en la vía disciplinaria de los distintos órganos y autoridades competentes, la UPA participa como canal para la transmisión de denuncias, mientras que en la resolución participan distintas autoridades como el Jefe de Estado Mayor de la Defensa, el titular de la Subsecretaría de Defensa, Jefe de Estado Mayor del Ejército de Tierra, de la Armada y del Ejército del Aire como las autoridades competentes en la resolución.

Si hablamos de la vía penal, la persona que presenta la denuncia, puede hacerlo ante la jurisdicción ordinaria o militar según el tipo de delito, en este caso, se tendría que dirigir a los Juzgados Togados Militares si se trata de un delito común o a las Fiscalías Jurídico Militares si se trata de un delito militar.

### **CC para las empresas del sector de Harinas Panificables y Sémolas. Protocolo para la Prevención y Actuación en los Casos de Acoso Laboral, Sexual y por Razón de Sexo y la Discriminación**

Podemos destacar en este Protocolo incluido en el CC del sector de Harinas panificables, la diferenciación que se establece en la composición del Órgano Instructor en función de si el acoso es sexual o por razón de sexo o se trata de acoso discriminatorio o moral. En el primer caso, actúa como órgano instructor la Dirección de Recursos Humanos o la persona designada por esta y por parte de la representación sindical la persona responsable de igualdad designada por ésta.

En caso de acoso discriminatorio o moral, actuará como instructor la persona designada por la representación legal de los trabajadores y trabajadores en el CSS y salud.

En el mismo artículo del protocolo se subraya que las personas que participan como instructores, deben reunir las *“debidas condiciones de aptitud, objetividad e imparcialidad que requiere el procedimiento”*.

En este caso, además, el órgano instructor también puede iniciar el procedimiento de oficio si cualquiera de las personas que forman parte del órgano tuviera suficientes indicios de una conducta de acoso.

#### **2.3.5. Criterios de actuación y garantías del procedimiento**

La mayoría de los convenios y protocolos recogen explícitamente las garantías que se ofrecen a los trabajadores para que puedan confiar en los aspectos y fases de cada protocolo. Sin la existencia de estas garantías, los trabajadores no confiarán en el desarrollo del protocolo por lo que las víctimas no denunciarán, lo que generará daños sobre ellas y no se eliminará el acoso con el consiguiente perjuicio para los trabajadores y la organización.

En la mayoría de los CC y protocolos se establecen las Garantías del procedimiento de actuación para posibilitar la protección de los trabajadores poniendo en marcha los elementos necesarios en el protocolo para iniciar las acciones. De modo genérico los protocolos recuerdan siempre la necesidad de recibir un trato justo garantizando la seguridad y salud de los trabajadores.

### **GARANTIAS DEL PROCEDIMIENTO**

A continuación, nombramos algunas de las garantías más frecuentes que deberían tener previstas los protocolos para sus acciones en el proceso:

- **Consideración y protección de los trabajadores:** Las acciones deben efectuarse con el debido respeto a todos los trabajadores involucrados, y no debería adoptarse ningún trato perjudicial por este motivo. Es preciso actuar con las medidas necesarias para proteger la intimidad y la dignidad de los trabajadores afectadas.
- **Confidencialidad:** las quejas y denuncias deben ser tratadas con prudencia y discreción, garantizando en todo momento la confidencialidad de las condiciones de las denuncias. Hay que tener en cuenta que las personas que actúen en el procedimiento tienen obligación de mantener la confidencialidad y prudencia, no deben dar ni difundir ninguna información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación.
- **Celeridad:** La investigación y la resolución sobre la actuación de la denuncia debe ser realizada rápidamente, de forma que el procedimiento pueda ser finalizado en el menor tiempo posible teniendo en cuenta las precauciones correspondientes.
- **Contradicción:** Las acciones deben asegurar un procedimiento justo para todos los trabajadores afectadas. Todas las personas que intervengan en este procedimiento deben participar en la aclaración e investigación de los hechos denunciados.
- **Normalización** en el método de denuncia y de aplicación del procedimiento. Supone una garantía en el sentido de igualdad, si las formas de denuncia y de aplicación del procedimiento están normalizadas o estandarizadas y se aplican siempre utilizando los mismos métodos y criterios todos los trabajadores se sentirán tratados del mismo modo.

En algunas ocasiones los protocolos y convenios analizados, cuentan con medidas que, aunque no sean garantías propiamente dichas, pueden favorecer la forma en la que la víctima se enfrenta a la situación de denuncia o de acoso. Por ejemplo, muchos de los protocolos permiten que la persona acosada sea acompañada y apoyada en todo momento del proceso por los representantes de los trabajadores, DP y asesores o asesoras de confianza.

Los plazos de tiempo que se establezcan en cada fase del procedimiento, no son garantías, pero está claro que la prolongación en el tiempo en la resolución de las denuncias perjudica especialmente a la víctima en caso de que exista acoso, o incluso puede que perjudique a la persona denunciada si finalmente no se confirmara la existencia de acoso. Tal vez sea por este motivo que la mayoría de los procedimientos analizados establecen plazos para la investigación de los hechos denunciados e incluso para elaborar las propuestas de actuación o informes finales.

La posibilidad de aparición de represalias sobre trabajadores que denuncian o incluso sobre aquellos que colaboren como testigos en la investigación del posible acoso laboral, puede ser otro factor que influya en la decisión o no de denunciar situaciones de acoso en el trabajo. Por este motivo, la aparición explícita en el protocolo de la prohibición de represalias por esta causa, puede ayudar a las víctimas a denunciar problemas de acoso sin dicho temor.

A continuación, se muestran ejemplos representativos de estos criterios de actuación que pueden actuar como garantías en los Protocolos analizados.

### **Protocolo actuación frente al acoso laboral en la Administración General Estado**

En este protocolo que como hemos visto utilizan como ejemplo otras muchas administraciones públicas, se mencionan en su Capítulo VI “*Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento*”. En el siguiente cuadro, se muestran las garantías: respeto y protección, confidencialidad, diligencia, contradicción, restitución de las víctimas, protección de la salud de las víctimas, y prohibición de represalias que se incluyen textualmente en el Protocolo.

### Garantías del procedimiento

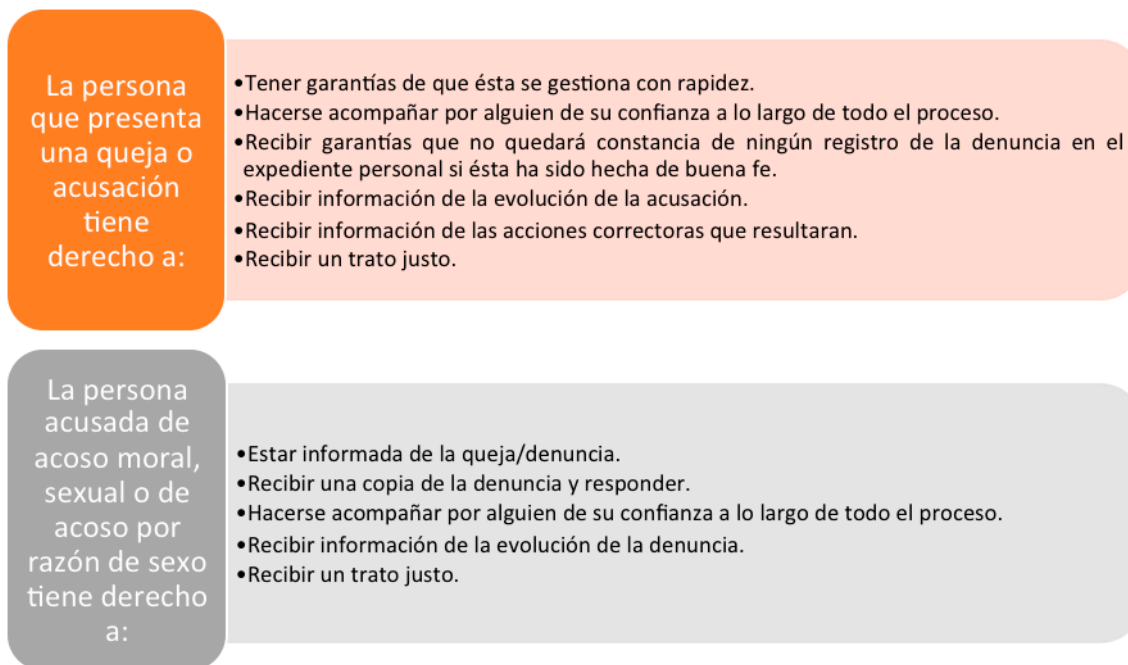
- **Respeto y protección a las personas:** es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo.
- **Confidencialidad:** Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación.
- **Diligencia:** La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.
- **Contradicción:** El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- **Restitución de las víctimas:** Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, el Departamento, organismo o entidad pública afectado deberá restituirla en las condiciones más próximas posible a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.
- **Protección de la salud de las víctimas:** la organización deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.
- **Prohibición de represalias:** Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe".

### **Protocolo prevención y tratamiento del acoso moral y sexual de la empresa IGTP**

En el capítulo 2 de este protocolo contra el acoso moral y sexual de la empresa IGTP, se recogen las garantías y los plazos de aplicación.

En primer lugar, se resalta que cualquier queja o acusación interna se tratará con “*rigor, rapidez, imparcialidad y confidencialidad*” y recalca que todas las personas que intervienen en las distintas fases del protocolo, deben seguir siempre los “principios de confidencialidad, imparcialidad y celeridad en las actuaciones”. En algunos protocolos, hemos apreciado a veces cierta confusión entre diferentes términos, como vemos, en el título de este capítulo aparecen nombradas las garantías y posteriormente señala los principios de confidencialidad, etc. En cualquier caso, la confusión no es real, pues en el contexto de cada protocolo queda perfectamente situado cada concepto y en principio no se ha detectado que pueda crear dificultades de interpretación a las organizaciones.

Por otro lado, el protocolo distingue en los siguientes apartados los *derechos que debe tener la persona que presenta la queja o acusación*, y la *“persona acusada de acoso moral, sexual o de acoso por razón de sexo”* como podemos ver en el esquema siguiente:



Como vemos, de nuevo puede existir una mezcla entre “derechos” y “garantías” como concepto propiamente dicho, pero si estudiamos todo el procedimiento vemos que a la hora de aplicarlo no da lugar a confusión.

En este Capítulo 2, también podemos comprobar que se establece un plazo de 30 días para la duración de todo el proceso. Como hemos comentado al inicio de este apartado sobre criterios de actuación y garantías del procedimiento, los plazos no constituyen realmente una garantía para el procedimiento, pero se establecen en muchos de los protocolos como reconocimiento de que las situaciones de acoso deben abordarse rápidamente y con celeridad.

## **CC para las empresas del sector de Harinas Panificables y Sémolas. Protocolo para la Prevención y Actuación en los Casos de Acoso Laboral, Sexual y por Razón de Sexo y la Discriminación**

En este Protocolo se recogen en su apartado 6.1 los aspectos que acompañarán al procedimiento y en el que se limitan también a enumerar algunas de las garantías que estamos analizando como son:

- Protección de la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas implicadas
- Protección de la persona presuntamente acosada en cuanto a su Seguridad y salud
- Audiencia imparcial y tratamiento justo para todas las personas afectadas
- En casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo operará la inversión de la carga de la prueba. Es la parte demandada, por tanto, quien debe probar la ausencia de discriminación en las medidas adoptadas y su proporcionalidad.

A continuación, incluimos a modo de ejemplo unas tablas en las que se enumeran las garantías recogidas en algunos de los convenios y protocolos analizados.

Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Universidad de Zaragoza	Propuesta de Protocolo sobre prevención y actuación frente al acoso laboral en la Administración de la Junta de Andalucía
<ul style="list-style-type: none"><li>•Respeto y protección a las personas</li><li>•Confidencialidad</li><li>•Diligencia</li><li>•Contradicción</li><li>•Restitución de las víctimas</li><li>•Protección de la salud de las víctimas</li><li>•Protección de represalias</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respeto y confidencialidad</li><li>• Aplicación de plazos</li><li>• Protección de las víctimas y restitución de sus condiciones laborales</li><li>• Protección de la salud: Adopción de las medidas pertinentes para garantizar la salud de todas las personas empleadas públicas afectadas</li><li>• Prohibición de represalias</li><li>• Imparcialidad</li><li>• Igualdad de trato</li><li>• Respeto al principio de presunción de inocencia</li><li>• Protección de datos de carácter personal</li></ul>



Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración de la CA de Aragón

- *a) Respeto y protección a las personas:*
- b) confidencialidad*
- c) diligencia*
- d) contradicción*
- e) restitución de las víctimas*
- f) Protección de la salud de las víctimas*
- g) prohibición de represalias*

Protocolo para la prevención, la detección, la actuación y la resolución de situaciones de acoso laboral y otras discriminaciones en el trabajo en la Administración de la CA de Galicia

- *-Respeto y protección a las personas*
- Confidencialidad*
- Diligencia*
- Contradicción*
- Restitución de las víctimas*
- Protección de la salud de las víctimas*
- Prohibición de represalias*

### 2.3.6. Medidas cautelares

Antes de analizar algunos ejemplos de protocolos de prevención y/o tratamiento del acoso en el trabajo, como siempre vamos a indicar unas nociones básicas de este aspecto a estudiar dentro de prevención terciaria para conocer cómo viene reflejado en la muestra de dichos protocolos.

Las medidas cautelares se pueden proponer en la fase de investigación o pruebas y mientras continúe el procedimiento de este riesgo laboral de naturaleza psicosocial. Se adoptan estas medidas para que la situación del acoso no dañe aún más al trabajador víctima. Estas medidas no tienen que influir negativamente en las condiciones de trabajo ni generar modificaciones sustanciales para ambas partes, acosado y acosador; especialmente la víctima y en casos de falso acosador, también deberían tenerse en cuenta tanto en el documento de estos tipos de protocolo, como en la práctica de los mismos.

Pueden proceder de la normativa, o se pueden establecer si en todo caso se garantiza la confidencialidad y dignidad de trabajadores implicados y además se adoptan con la debida discreción debido a la materia y consecuencias

de salud a tratar. De forma muy general tras analizar los protocolos podemos ofrecer unos ejemplos concretos de estas medidas cautelares tal y como están recogidas en los dichos protocolos, fruto del esfuerzo de la NC, siempre contando con la participación y colaboración de los correspondientes representantes legales. Así podrían adoptarse según las circunstancias del acoso o del conflicto grave y características tanto de las personas afectadas como de la actividad, sector o empresa en cuestión los siguientes ejemplos de medidas cautelares en el entorno laboral:

- Extinguir el contrato a instancia del trabajador o trabajadora acosado.
- Suspender temporalmente o exonerar a la víctima de acoso de su prestación de servicios.
- Separar ambas partes implicadas, víctima y acosador.
- Reordenar o reducir su/s tiempo/s de trabajo.
- Cambiar ubicación de puestos de trabajo.
- Traslado de centro de trabajo.
- Como cajón de sastre podríamos decir que pueden proponerse otras medidas cautelares, que se argumenten su necesidad y por tanto su motivación para establecer una determinada duración, pero siempre que se favorezca un adecuado clima laboral, así como que tienda a no entorpecer la efectividad que se persiga con la correspondiente sentencia que pudiera dictarse, en su caso.

En ninguna ocasión estas medidas preventivas o provisionales para evitar mayores consecuencias negativas en la salud de los trabajadores podrían repercutir en las condiciones laborales ni personales de la víctima, tampoco del acosador.

Explicado el concepto general, la finalidad e importancia de las medidas cautelares dentro del nivel de prevención terciaria, analizamos algunos ejemplos de la muestra de protocolos frente a este riesgo psicosocial, para ver cómo se reflejan dichas medidas cautelares en los mismos.

### **Protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo en las Fuerzas Armadas (BOE 30 diciembre 2015)**

Este Protocolo ya destacado en los otros dos niveles del ciclo preventivo, también regula de forma extensa este sub apartado de prevención terciaria pero como vemos es de un sector muy concreto.

Para poder comprobar este hecho comparativo con otros protocolos de esta materia, podemos observar parte de la distribución de dicha regulación por este Protocolo en sus puntos “9.2.1 Medidas cautelares en vía disciplinaria” y “9.2.2 Medidas cautelares adoptadas por la autoridad militar en los supuestos en los que se abra la vía penal”. Este tipo de medidas para garantizar la protección de la víctima y sus derechos como persona y trabajador, es decir su rehabilitación y recuperación objetivos de toda acción de prevención terciaria trata de adelantarse a que las consecuencias negativas en la misma no vayan aún a un mayor perjuicio y o prolongación, acumulación de las mismas llegando incluso al suicidio como ocurre en algunos casos de acoso ya sea por su reiteración, vulneración de derechos, aislamiento, repercusión en las condiciones laborales de la víctima, económicas o de otro tipo, e incluso en su propia vida familiar y social, y más teniendo en cuenta la actividad de este colectivo laboral tan acostumbrado al uso de armas y enfrentamientos de distintas situaciones violentas.

Para resumirlo, además de indicar plazos máximos de las mismas, recursos, y quién las puede llevar a cabo, para que esta explicación pueda servir aunque sea parcialmente y adaptándola a las características de la plantilla y actividad de otros sectores, vamos a destacar de forma más concreta que dichas medidas cautelares, van desde el arresto preventivo del infractor, cese de funciones o “*cualquier otra medida para garantizar la protección de la víctima*”, porque como resaltamos siempre hay que buscar el poder evitar al máximo posible mayores perjuicios, o también evitar o sino disminuir las posibles falsas denuncias para que no queden sin ningún tipo de control ni sanción.

**Protocolo de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en el trabajo del CC de empresas vinculadas a Telefónica de España, SAU, Telefónica Móviles España, SAU y Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones, SAU (BOE 21 enero 2016)**

Destacamos este Protocolo del grupo de empresa entre otros protocolos que regulan las medidas cautelares, aunque no sea una regulación muy extensa por lo siguiente:

- Dichas medidas están dentro de su procedimiento para resolver conflictos en materia de cualquier clase de acoso. Porque como venimos repitiendo en la presente Guía para cada uno de los apartados de los tres niveles preventivos, en este caso medidas cautelares dentro de la prevención terciaria, es conveniente que se destinen a todo tipo de acoso en el trabajo, así como los conflictos que puedan generarse o perdurar o agravarse con el tiempo. Todas estas situaciones pueden requerir la aplicación de unas medidas cautelares que para ser eficaces realmente deberían estar planificadas, consensuadas y comunicadas previamente sobre todo a la persona trabajadora que sufre las mismas.

- Tanto el protocolo que estas empresas acordaron para implantar en sus plantillas respecto a una actuación en supuestos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en el trabajo, junto al Plan de igualdad de oportunidades y trato entre trabajadores de las mismas están en el anexo VII, pero se muestran como documentos separados, aunque se puedan relacionar también en la práctica de las medidas cautelares, porque como dijimos tienen que ser proporcionales, es decir justificarse respecto a su finalidad y resultados. Ya que, en cualquiera de estas tres materias, protocolos, igualdad y medidas cautelares preventivas, tratan derechos laborales y derechos de todas las personas. Así además se da la debida importancia necesaria que tienen estas áreas, además de sus conexiones para conseguir objetivos, tanto propios como comunes.

Ya centrándonos en las medidas cautelares resaltamos y resumimos del punto 8.4 que este Protocolo dedica a las mismas, resaltamos lo siguiente:

- Las medidas cautelares se adoptarán en caso necesario, antes de que se cierre el procedimiento establecido para las distintas clases de acoso en el Protocolo de este grupo empresarial.
- Sólo menciona como tal una concreta medida cautelar “*la separación de la víctima del presunto acosador*” e indica como dijimos una posibilidad de establecer otras diferentes a esta, como indicamos en la introducción de este tipo de medidas preventivas un ejemplo muy común de las mismas es dejar una puerta abierta, es decir una expresión lo más general posible para no acotarlas en la práctica, sino que sean eficaces y ajustadas a las circunstancias los cambios que éstas puedan suponer.
- En todo caso, y lo más importante se podría decir de los objetivos que con las citadas medidas se pueda pretender, y por tanto siempre debería revisarse que existe realmente en cada centro de trabajo donde se planifique y aplique, es que “*en ningún caso podrán suponer para la víctima un perjuicio o menoscabo de las condiciones de trabajo, ni modificación sustancial de las mismas*”. Sin dicha comprobación esta solución provisional no estaría realmente protegiendo a la víctima que podría verse incluso más perjudicada además de sufrir todo lo que supone un acoso laboral en su salud física, psíquica y social.
- Otro argumento para destacar esta disposición es el último párrafo de este punto 8.4. Su redacción consideramos es lo suficientemente clara para mostrar la relevancia de que conste de alguna manera en los protocolos de esta materia. Nos referimos a: “*Si en el transcurso del proceso la víctima causara baja por situación de Incapacidad Temporal derivada de la situación que viene padeciendo, el representante del Servicio Mancomunado de Prevención integrante del Comité Técnico podrá derivar o*

*propondrá la derivación del trabajador a los facultativos médicos, expertos y profesionales que puedan prestarle el apoyo necesario”.*

### **2.3.7. Participación de los representantes de los trabajadores en los procedimientos de actuación**

#### **Protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso sexual y por razón de sexo en el puesto de trabajo supermercados grupo Eroski**

Como señalábamos anteriormente, en las definiciones del Protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso sexual y por razón de sexo en el puesto de trabajo Supermercados Grupo Eroski que contiene el CC de Eroski, se menciona a la Comisión Instructora de Tratamiento de Situaciones de Acoso (Comisión Instructora), como el órgano encargado de tramitar el procedimiento. En estas mismas definiciones, se especifica cómo debe ser la representación de trabajadores y de la parte empresarial.

Resulta interesante destacar que, aunque la Comisión no fuera paritaria, el número de votos que corresponda a cada una de las partes sería el mismo, y limita el número máximo de representantes a dos.

Este CC destaca la importancia de “*mantener la misma unidad de criterio*”, por lo que se indica que ambas partes (empresarial y representantes de los trabajadores) se comprometan a garantizar en la medida de lo posible que sus representantes tengan carácter estable.

Aunque esta situación puede resultar algo contradictoria si tenemos en cuenta que este protocolo, propone también la rotación de la RLT en la comisión Instructora entre los distintos sindicatos.

*“La presencia de la RLT en la Comisión Instructora se designará de forma rotativa entre los distintos sindicatos con representación en el Comité Intercentros, para cada expediente que se tramite.*

*No obstante, la persona acosada podrá elegir el sindicato que esté en la Comisión Instructora para la tramitación de su expediente. En este caso, si la elección del sindicato no corresponde con el sindicato al que le toca por turno en la Comisión Instructora, se saltará dicho sistema de rotación.*

*Por parte de la RLT, cada sindicato al que le corresponda estar en la Comisión Instructora creada elegirá a sus miembros con la única limitación del número”.*

### **IX Acuerdo Marco del Grupo Repsol**

En este Acuerdo Marco del Grupo Repsol, la participación de los representantes de los trabajadores durante el procedimiento descrito para su protocolo de acoso, se limita exclusivamente a la presencia de una persona de cada representación sindical que firma el acuerdo marco durante cualquiera de las fases del procedimiento formal o informal.

### **CC para las empresas del sector de Harinas Panificables y Sémolas. Protocolo para la prevención y actuación en los casos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo y la discriminación**

En esta ocasión la representación legal de los trabajadores y trabajadoras acuerda la realización de un diagnóstico previo de la situación de las condiciones de trabajo de las mujeres y hombres de la empresa, aunque matiza que se hace *“en el caso de que no se hubiera llevado a cabo”*.

En el caso de la evaluación de riesgos laborales, recordamos que es un requisito legal y debe contemplar todos los aspectos que afectan a los trabajadores y no solo a las condiciones de seguridad, debe incluir además los riesgos psicosociales.

### **Universidad Politécnica de Cartagena (Protocolo de actuación para la prevención de conflictos interpersonales y acoso laboral en la Universidad Politécnica de Cartagena)**

La representación de los trabajadores en este protocolo interviene en la Comisión de Reclamaciones en materia de Conflictos Interpersonales y Acoso Laboral (CORA) de la que hemos hablado anteriormente. Forman parte de esta Comisión los delegados de prevención del Comité de Seguridad y Salud.

Además, en este protocolo como en la mayoría de los analizados, la participación de los representantes de los trabajadores, se limita a asistir con las partes a las reuniones durante la fase de investigación.

Las partes tendrán derecho a ser asistidas en las reuniones por sus representantes o asesores.

A la vista oral, en caso de que exista, las partes podrán asistir representadas por una persona designada al efecto o acompañadas de las personas que estimen conveniente para su asesoramiento.

### **Derivados del Cemento**

Las partes implicadas pueden en este caso ser asistidas y acompañadas por una persona de confianza, sea o no RLT.

Los representantes de los trabajadores, deber tener conocimiento del resultado final del expediente, así como las medidas adoptadas.

### **2.3.8. Respuesta frente a las situaciones: propuestas de medidas disciplinarias y re-organizativas**

En cuanto a las medidas disciplinarias, en una gran parte de los protocolos estudiados el empresario muestra la importancia y gravedad de acoso laboral y de tolerancia 0, adoptando gestiones disciplinarias para garantizar que no vuelvan a surgir dichas actuaciones.

Las faltas y sanciones del régimen disciplinario<sup>14</sup> que están tipificadas cuando hay una situación de acoso laboral son las siguientes:

- Cuando se compruebe una situación de acoso laboral la sanción disciplinaria será: una falta muy grave, en su caso habrá que implantar las medidas disciplinarias correspondientes.
- Cuando se demuestre que existen denuncias falsas la sanción disciplinaria será: una falta muy grave, por lo que también se establecerán medidas disciplinarias.
- Cuando existen amenazas o hechos de discriminación contra el trabajador o trabajadora que realiza la denuncia u otros trabajadores afectados en el proceso, la sanción disciplinaria será: una falta muy grave, y las correspondientes medidas disciplinarias.
- También cuando no se respete el derecho y la garantía en la confidencialidad y la protección de datos y se puede considerar una sanción disciplinaria.

Además de las medidas disciplinarias y como ya se ha materializado el acoso en consecuencias negativas para trabajadores víctimas, no sólo es necesario dicho régimen punitivo sino también que se puedan corregir y volver a organizar las condiciones de trabajo que lo hayan causado, por ejemplo, mediante el rediseño del puesto de trabajo,

---

<sup>14</sup> Para más información ver apartado 2.12 Régimen disciplinario: tipificación de infracciones y sanciones aparejadas de la Guía identificación y análisis de las cláusulas incluidas en la NC en materia de RPS. 2018 ORPS UGT-CEC.

es decir adaptando el trabajo a la persona que lo desempeña como indica la LPRL junto a otros principios básicos de actuación en su artículo 15. También se pueden mejorar modificando dichas condiciones de trabajo por ejemplo mediante traslados de la víctima a otra unidad o centro que eviten esté cerca del acosador y siempre intentando evitar en todo lo posible mayores perjuicios en sus condiciones laborales (horario, salario ).

Tras estas explicaciones podemos ofrecer a modo de ejemplo el análisis de protocolos del acoso en el trabajo, donde se regula este tipo de medidas dentro del nivel de prevención terciaria:

**Protocolo del CC de la empresa Pepsico Foods AIE, 2017 (BO Huelva 27 noviembre 2017)**

Este Protocolo en su artículo 32 indica la aplicación de dichas medidas siempre y cuando “ *se confirma que se ha producido acoso o violencia...*”, además que las sanciones al trabajador o trabajadores de esta empresa autor/es de estas situaciones inaceptables por la misma pueden llegar a un despido.

También hay que resaltar en esta misma cláusula que “*...no se tolerarán falsas acusaciones y podrán tener como resultado una acción disciplinaria*”. Sin embargo, en muchos protocolos observamos la ausencia de no regular en absoluto dichas falsas acusaciones, con lo cual se puede agravar aún más un clima laboral hostil y conflictivo en vez de obedecer al principio básico de tolerancia cero de cualquier situación, conducta o comportamiento que pueda ser constitutivo de acoso laboral.

**Protocolo de Prevención y Actuación ante las situaciones de conflictos internos y frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud (BOCM 19 octubre 2017)**

En el punto cuarto de este Protocolo de las ISSMS se indica la obligación de proponer ciertas alternativas a la persona en la cual recaiga la instrucción del procedimiento de acoso laboral que pueda afectar a sus trabajadores. Dentro de estas “*propuestas resultantes del informe de valoración inicial*” señala unas medidas organizativas.

Recordamos que, dentro de la prevención terciaria, pueden llevarse a cabo unas medidas que traten de nuevo de mejorar la organización del trabajo con el objetivo principal de evitar el agravamiento de este tipo de situaciones. En caso de este Protocolo hay que ensalzar que dichas medidas se dirijan a evitar el mayor agravamiento de cualquier modalidad de acoso, en vez de limitarse a unos determinados tipos de acoso en el trabajo.



Así de esta clase de medidas reguladas en el presente Protocolo destacamos las siguientes alternativas:

- Acciones relativas a la negociación o diálogo a través de distintas vías de comunicación teléfono, internet, videoconferencias
- *“Otras actuaciones individuales o colectivas que puedan contribuir a la solución de la situación, cuando se identifique un conflicto laboral de carácter interpersonal (aquel que tiene lugar entre dos o más personas por razones que no son estrictamente laborales, pero que repercuten sobre la dinámica de trabajo) u organizativo (aquel que tiene lugar entre dos o más personas por razón de las condiciones en que se organiza el trabajo)”*. Es uno de los pocos Protocolos estudiados que aclara frente a qué tipo de conflictos es necesario intervenir, ya sea de forma individual o colectivamente, siempre para evitar un clima laboral hostil que pudiera propiciar y agravar cualquier clase de acoso en el trabajo.
- Iniciar el correspondiente expediente disciplinario, sólo en las situaciones recogidas en este Protocolo, por ejemplo: *“Si se apreciasen indicios claros de alguno de los supuestos de acoso en el entorno laboral, tipificados tanto en el Estatuto Básico del Empleado Público como en el Estatuto Marco”*.

En este apartado del nivel de prevención terciaria que tiene por objeto sobre todo la propuesta de medidas disciplinarias y reorganizativas, en este Protocolo de ISSMS frente a cualquier tipo de acoso, hay que resaltar el expediente disciplinario que se puede adoptar contra trabajadores de este entorno laboral que sean responsables de denuncias injustificadas o que “...resulte que la solicitud de intervención se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos”. Estas situaciones siempre tienen que controlarse para que no se repitan y mantener en todo momento un clima laboral sano, dialogante y transparente.

### **2.3.9. Atención integral a la víctima: tratamiento/rehabilitación, reintegración de los trabajadores/tratamientos farmacológicos**

Para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores, la organización debe establecer las medidas necesarias para tratar a la persona acosada.

El tratamiento que la víctima pueda necesitar puede ser diferente en cada caso, por lo que más que establecer un tratamiento general, deben establecerse las pautas para que inicialmente se identifique el tratamiento adecuado, la rehabilitación en caso necesario y por último la reintegración de los trabajadores a su puesto de trabajo si fuera posible.

En cualquier caso, vemos que lo importante es que exista el apoyo de la organización para lograr el restablecimiento y por supuesto es necesario proporcionar la ayuda necesaria para que se pueda producir la reincorporación de las personas a su puesto de trabajo, o en caso necesario, si se sugiere el cambio por los especialistas, el traslado a otro diferente.

En determinados casos, las personas acosadas necesitan apoyo psicológico que debería lógicamente, prestarse por la organización hasta que se consiga el restablecimiento de la víctima.

En la mayoría de las ocasiones, no se detallan de forma muy explícita como deben realizarse los tratamientos o cuáles deberían ser las medidas de rehabilitación, aunque en la totalidad de los protocolos se reconoce la obligación de tratar y rehabilitar a las víctimas. Posiblemente, esta falta de definición se deba a que, cada caso debe ser tratado acorde a sus propias necesidades por lo que resulta difícil particularizar sin conocer cuáles serán las verdaderas necesidades o tratamientos más adecuados para cada víctima o cada caso.

De todas formas, debería establecerse cómo y quiénes serían los responsables de realizar el diagnóstico e identificar las necesidades y tratamiento adecuado para la víctima y para lograr su restablecimiento con las mejores garantías y de la mejor forma posible.

### **Protocolo para la prevención/actuación frente al acoso laboral en la Administración Regional Murcia.**

En el Capítulo III de este protocolo de la Administración Regional de Murcia, aparece en el inicio del procedimiento entre otras cosas la mención a que el “El SPRL proporcionará los medios necesarios para que las personas que vean afectada su salud por la situación denunciada reciban, en caso necesario, el apoyo psicológico y médico pertinente”.

En este caso, vemos que será el Servicio de Prevención (SPRL) quien determine y proporcione los medios necesarios de ayuda a las personas afectados y también resalta la posible necesidad de atención médica y psicológica.

### **Propuesta de Protocolo sobre prevención y actuación frente al acoso laboral en la Administración de la Junta de Andalucía.**

En este caso, en el protocolo se propone como medida cautelar, lo siguiente:

*“Ofrecimiento del Comité (de investigación) a la persona afectada del seguimiento de su estado de salud por personal del Área de vigilancia de la Salud del Centro de Prevención de Riesgos Laborales o por las Unidades correspondientes de los Centros asistenciales del Servicio Andaluz de salud”.*

Es lógico suponer por tanto que la persona afectada podrá seguir el tratamiento o la rehabilitación necesaria con los responsables correspondientes en función de sus necesidades.

### **CC de Técnica Auxiliar de Gestión Empresarial, SA. Acoso laboral, sexual o por razón de sexo y protocolo preventivo/paliativo contra la violencia de género.**

En la declaración de principios al inicio del protocolo, se establece que si a pesar del rechazo hacia las conductas de acoso, estas se producen “...debe quedar garantizada la ayuda a la persona que lo sufra”, como es lógico, en este momento no se desarrolla la forma en que debe materializarse la ayuda. Y si seguimos analizando del procedimiento, la rehabilitación solo aparece al final del protocolo en el punto 4.7. *de seguimiento*, donde se establece: *“El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de medidas correctoras propuestas corresponderá a la persona designada, debiendo prestar una especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, al apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas”.*

Sin embargo, no profundiza más, por lo que realmente no se identifica si esta rehabilitación, que efectivamente debe realizarse, será efectuada por el SP o por algún otro medio, por lo tanto, la víctima no llega a conocer con exactitud cuáles son los pasos a seguir para conseguir esta ayuda, por lo menos sólo con la lectura del Protocolo.

### **Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en la Administración de la CA Madrid y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.**

En contraposición al ejemplo anterior, en este protocolo de la Administración de la CA Madrid, se indica que se debe *“prestar una especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, al apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas facilitándole el acceso o la información sobre los recursos asistenciales disponibles”.* Vemos de esta forma, que la víctima debe recibir la información y el acceso a la rehabilitación y a la asistencia que le corresponda.

Para reforzar este aspecto, en caso de que sea necesaria asistencia sanitaria, se emitiría parte de accidente de trabajo para que la atención a la víctima sea prestada por los gestores correspondientes en materia de contingencias profesionales. Se recalca además que dicha asistencia sanitaria incluiría también a asistencia psicológica y siempre sería gratuita.

Para terminar, este protocolo destaca que hay que dedicar también una atención especial para evitar posibles “situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo después de una denuncia de acoso”, en el sentido de que hay que facilitar la reincorporación del empleado a su entorno de trabajo, en cualquier caso, independientemente de que haya estado de baja laboral o no.

### **CC para las empresas del sector de Harinas Panificables y Sémolas. Protocolo para la prevención y actuación en los casos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo y la discriminación**

En el punto 7 de este Protocolo se recogen las medidas a adoptar tras la finalización del procedimiento en el que se ha constatado el acoso. Como vemos en el siguiente cuadro, estas medidas abarcan diferentes aspectos importantes para las víctimas y que debe recoger cualquier protocolo.

Medidas a adoptar tras la finalización del procedimiento (Protocolo del sector de harinas panificables)

- Apoyo psicológico y social a la persona acosada.
- Modificación de aquellas condiciones laborales que, previo consentimiento del trabajador acosado, se estimen beneficiosas para su recuperación.
- Adopción de medidas de vigilancia en protección del trabajador acosado.
- Se facilitará formación o reciclaje para la actualización profesional de la víctima cuando esta haya permanecido en IT un periodo prolongado.

En primer lugar, debe contemplarse el apoyo psicológico que como hemos visto aparece reflejado en la mayoría de los protocolos, es cierto, que tampoco especifica o aclara cómo se proporcionará, aunque interpretamos que el

propio Órgano de Instrucción que propone estas medidas se encargará de proponer el alcance de las mismas para que sean tenidas en cuenta por los órganos de decisión correspondientes. Lo mismo podríamos decir del apoyo social a la persona acosada, que debería sentirse respaldada y apoyada por toda la organización.

En la segunda de las medidas propuestas, sobre las modificaciones de las condiciones laborales que se estimen beneficiosas para su recuperación, tampoco se especifica más, y es lógico suponer que se deberían estudiar caso por caso para que realmente resulten beneficiosas para los trabajadores. El objetivo, parece claro, y al solicitar el consentimiento del trabajador o trabajadora acosada para su implantación, parece que existe voluntad de que realmente el beneficiado sea la persona acosada, e incluso que las mismas medidas que se adopten en casos similares pueden ser vistas de forma diferente por las distintas víctimas y podrían en un momento dado, ser aceptadas y en otro momento no.

En cuanto a las medidas de vigilancia para la protección del trabajador o trabajadora acosada, tampoco se establece el detalle de en qué consistirían en el protocolo, en principio suponemos que esto ocurre para poder estudiarlas y adaptarlas a las necesidades o características de cada caso que pudieran surgir, y evidentemente, el órgano de instrucción a la vista de toda la información sobre el caso establecería las medidas más adecuadas para asegurarse realmente de la protección de las personas acosadas.

Por último, es destacable también, la posibilidad de facilitar *“formación o reciclaje para la actualización profesional de la víctima”*. En esta ocasión, se comprende que si la víctima ha estado mucho tiempo alejada de su puesto de trabajo por incapacidad temporal a consecuencia del acoso experimentado en su propia organización, debe facilitarse su vuelta al mismo en cualquier sentido, y la formación o reciclaje puede ser una de las mejores formas para ello, además de que proporcionará mayor confianza a la persona que se reincorporará a su puesto de trabajo.

### **Protocolo contra el acoso en el ámbito laboral de la empresa Basf**

En el apartado 10 de este protocolo, se enumeran las garantías que la Empresa proporciona a las personas afectadas de los casos de acoso, y entre ellas propone *“facilitarle otras vías de apoyo (médicas, psicológicas, etc.)”*, en este caso, como hemos visto en otros protocolos tampoco detalla más sobre cómo se proporcionaría o desarrollaría ese apoyo.

Por otro lado, también se compromete a garantizar *“la continuidad de la persona en el puesto de trabajo y con las mismas condiciones laborales, si esa es su voluntad”*.

Como es lógico, este último punto constituye un aspecto fundamental para el trabajador acosado. En ningún caso resultaría acertado por no decir injusto, que además de haber sufrido acoso laboral, también fuera “castigado” apartándolo de su puesto de trabajo. También puede ocurrir, que la persona acosada se sienta más segura si no vuelve a su puesto de trabajo, y de ahí pueda elegir su traslado a otro departamento, o tal vez bajo supervisión de otros responsables, etc. En cualquier caso, se deberían tener en cuenta las opiniones o necesidades de la persona acosada y buscar la mejor opción.

### **Universidad politécnica de Cartagena. Protocolo de actuación para la prevención de conflictos interpersonales y acoso laboral en la universidad politécnica de Cartagena)**

En el Artículo 23 sobre Seguimiento y Control de este protocolo se indica que *“Se deberá prestar especial atención para evitar posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo cuando se produzca la incorporación del empleado que haya estado en baja laboral después de una reclamación objeto de Protocolo”*, de forma que así se intenta proteger a la víctima en la reincorporación a su puesto de trabajo.

#### **2.3.9. Seguimiento de casos y revisión de las medidas preventivas**

En la mayoría de los CC y protocolos el seguimiento y control de las medidas implantadas se realizará a través del empresario y el SP, que debe prevenir para que no haya un daño para la seguridad y salud de los trabajadores; teniendo que realizar el seguimiento de las denuncias y el cumplimiento de las medidas adoptadas, así como el cese de dicha situación para ver que los riesgos evaluados y las medidas propuestas son efectivas o en caso contrario modificarlas para que sean adecuadas en esta ocasión respecto a las distintas modalidades del acoso en el trabajo, ya que como venimos repitiendo en la presente Guía es una clase más de riesgo laboral de naturaleza psicosocial y por tanto también debe vigilarse su evolución.

En otras palabras, no pueden establecerse unas medidas y olvidarse de las mismas porque ya se hayan llevado a la práctica. En ningún caso y menos en riesgos psicosociales como es el acoso laboral, nos tenemos que parar ahí, sino todo lo contrario hay que comprobar la eficacia y adaptación de las mismas a la problemática en cuestión, según la fase y cómo esté afectando el acoso laboral al trabajador que lo sufra.

Es decir se deben revisar las medidas preventivas implantadas para conseguir dichos objetivos teniendo en cuenta este carácter dinámico de la prevención de los riesgos laborales en general, incluidos los psicosociales, ya que la mayor parte de las medidas en este caso en prevención terciaria afectan a la organización del trabajo<sup>15</sup> (cambios en el contenido, tiempo y/o medios en las tareas, por tanto también en las exigencias de las mismas, poder de pausar y distribuirlas, y en consecuencia de todo afectando al clima laboral de los trabajadores que deben enfrentarse a dichos cambios en la mayoría de las ocasiones sin herramientas ni apoyo, ni información y formación adecuadas). Por tanto, su prevención debe ser un ciclo de mejora continua, realizándose el seguimiento de las situaciones de acoso y la revisión de sus medidas, siempre que sea necesario por ejemplo para cambiarlas o mejorar su identificación, retardar su progresión, mejorar su investigación; buscando de forma constante no un mero cumplimiento de la normativa sino ir más allá para que trabajadores acosados puedan regresar lo antes posible a su puesto de una manera sana y segura.

Así, vemos que los CC y protocolos hacen referencia, a la rehabilitación y vuelta al trabajo, cuando un trabajador vuelve después de haber estado con una baja laboral por una denuncia de acoso en su entorno laboral. Por tanto, es conveniente establecer un plan que ayude a esa vuelta y a un trato adecuado debido a su situación. A continuación, vamos a nombrar las medidas que se pueden dar:

- Cumplir las medidas preventivas planificadas de la evaluación de riesgos psicosociales.
- Adaptar el puesto de trabajo a las condiciones del trabajador acosado.
- Evaluar las necesidades del trabajador.
- Apoyo psicológico, médico y jurídico. Así como facilidades respecto a la conciliación de su vida laboral y personal, para que también reciba apoyo no sólo desde su empresa sino además por parte de su círculo social y familiar, y ambos lógicamente sólo pueden ser eficaces si se promueve dicha armonía.
- Apoyo a través de medios materiales, formación e información para adaptarse o aproximarse a la problemática real y cambiante de cada caso concreto de acoso y así volver a desempeñar correctamente y de forma sana sus tareas.
- Ayuda a través de un mediador o asesor para erradicar dichos problemas o realizar su trabajo, sin que repercutan más o en ocasiones posteriores a su salud física, psíquica y social; es decir que la prevención de este riesgo psicosocial tenga un carácter dinámico considerando la evolución del mismo.

---

15 Concepto de organización del trabajo por INSST en su Portal de RPS: “La organización del trabajo engloba el conjunto de aspectos que determinan en un sentido amplio el trabajo a realizar, la forma de realizarlo y algunas de las condiciones en que se realiza. Son factores relacionados con la organización del trabajo aspectos como los sistemas de producción, el diseño de las tareas, la comunicación, las relaciones entre compañeros y los niveles de apoyo social, los estilos de mando, el contenido del trabajo, la capacidad de iniciativa y control, los niveles de carga y los ritmos”.

- Horarios reducidos y trabajos flexibles.
- Recolocación.

En todo caso, hay que tener en cuenta que esta gestión preventiva y el riesgo laboral en cuestión son procesos vivos y por lo tanto deben evolucionar para tender hacia una mejora constante.

Centrándonos ya en algunos ejemplos de los protocolos estudiamos, podemos analizar como este seguimiento y revisión vienen reflejados en los mismos:

**Protocolo de actuación para la prevención de conflictos interpersonales y acoso laboral en la Universidad Politécnica de Cartagena (29 julio 2016)**

Aquí vemos un claro ejemplo, aunque escueto, de la necesidad de ambas acciones del tercer y último nivel preventivo, aunque insistimos que la prevención debe ser un proceso en constante funcionamiento, según resultados que se vayan consiguiendo y necesidades que vayan surgiendo tras adoptar las medidas preventivas establecidas, que como acabamos de explicar deben revisarse para que la víctima de acoso laboral pueda volver al trabajo lo antes posible, pero garantizando siempre su salud.

Así en este Protocolo, tanto el seguimiento de los casos de acoso en esta Universidad, como la revisión de las medidas ya llevadas a la práctica están reguladas en el mismo y además en una única cláusula su artículo 23. De esta disposición podemos resaltar respecto a este apartado de prevención terciaria lo siguiente, en comparación con otros protocolos:

- La dirección, los jefes de las unidades administrativas competentes y el SP de esta Universidad están implicadas en este seguimiento y revisión de medidas preventivas ya establecidas.
- Dentro de deber de cumplir con las medidas correctoras por dichas unidades, hay que dar prioridad a:
  - Los acosos donde realmente existan víctimas afectadas en situación de rehabilitación, así como a compañeros que puedan estar apoyándolas.
  - Y además procurar una especial atención “*para evitar posibles situaciones de hostilidad cuando se produzca la reincorporación*” del trabajador que haya tenido una baja, tras reclamar la aplicación de este Protocolo previsto tanto para conflictos interpersonales como para cualquier tipo de acoso en este entorno laboral.



### **Protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso sexual y por razón de sexo en el VI CC Supermercados Grupo Eroski (BOE 26 febrero 2018)**

Para analizar de forma resumida las ideas básicas que de este ejemplo tan actual hemos localizado, respecto a este último subapartado de prevención terciaria, vamos a exponerlo en dos partes para facilitar una lectura que ayude a su reflexión, y en la práctica, adaptarla a cada sector o empresa. Por un lado, empezamos con la parte fuera del Protocolo, pero relacionado con esta materia que sí está en el mismo. Luego pasamos a esta misma valoración, pero ya dentro de este Protocolo del Grupo Eroski.

Así en lo referente a dicha primera parte, podemos resaltar:

- En su artículo 38.5, dentro de los derechos sociales, menciona el seguimiento del absentismo injustificado y sus medidas correctoras, porque reconoce y es de alabar que conste por escrito esta problemática socio-laboral tan relacionada con el tipo de riesgo laboral psicosocial de esta Guía (el acoso en el trabajo en todas sus modalidades): *“es un objetivo compartido por la representación sindical y empresarial, dado que se proyecta sobre las condiciones de trabajo, el clima laboral, la productividad y la salud de los empleados”*. Por esta razón indica que se crea en este Grupo empresarial una Comisión de cuyas funciones resaltamos:
  - Analizar su evolución estableciendo *“mecanismos de seguimiento”* de estos casos y medidas necesarias para reducirlo. Para comprender mejor por qué mencionamos aquí este artículo de este Convenio, hay que recordar que es necesario este control en todo momento ya que permitiría una investigación mejor de la relación entre absentismo, siniestralidad y factores psicosociales como los de acoso laboral.
  - *“Difundir la información sobre la situación existente y las medidas adoptadas”*. Destacamos que para conseguir dicha reducción o control de todo absentismo, es necesario difundir este seguimiento y que se facilite la mencionada participación de los representantes de los trabajadores en esta materia, para procurar una mejora constante, como objetivo primordial de este seguimiento sobre absentismo; ya que podría derivarse de causas psicosociales que generan acosos, o que puedan estar relacionadas con el mismo como por ejemplo conflictos interpersonales que puedan llegar hasta el punto de necesitar huir o ausentarse de dicho entorno laboral dañino para su salud.
  - Para ofrecer un análisis completo y práctico, sería necesario indagar sobre las causas reales de ese supuesto absentismo injustificado, porque valga la redundancia de la expresión en realidad podría estar justificado por razones psicosociales relacionadas con el clima laboral, conductas hostiles y humillantes

- Del capítulo VII que este CC dedica a la seguridad y salud laboral, destacamos en su punto 9 el objetivo de garantizar todo lo que supone la normativa de coordinación de actividades empresariales, mediante un *“Protocolo de Actuación para la Gestión de la Subcontratación de Obras y Servicios en materia de prevención de riesgos laborales “* del que *“se dará traslado y seguimiento en el seno del CSS y Salud Intercentros”*. Dentro del cumplimiento de coordinación de actividades se tendría que informar a dicho Comité de un seguimiento de los casos de acoso para poder revisar y mejorar las medidas implantadas entre dichas empresas frente a cualquier riesgo laboral, también los psicosociales como el acoso laboral.

Si ya nos centramos en el Protocolo del Grupo Eroski recogido en este CC en su disposición final segunda, ya tenemos un claro reflejo de cómo regula estas acciones de prevención terciaria:

- Dentro de su punto 3 sobre definiciones, al final destaca el siguiente apartado de una forma tan sencilla que no hace falta mayor aclaración de la razón de destacarlo: *“Seguimiento de situaciones de Acoso en el Trabajo: La Comisión de Igualdad de Supermercados Grupo Eroski apoyará a la Comisión Instructora cuando lo solicite y hará un seguimiento general de los casos de acoso producidos en el ámbito de la empresa”*.
- Además, en su punto 5.3 viene citado como revisión: *“Ambas partes se comprometen a revisar el contenido y alcance del presente protocolo en el plazo máximo de un año natural desde el momento de su firma efectiva”*. Dicha revisión por tanto debería incluir las medidas implantadas en las distintas empresas de Eroski, es decir una verdadera comprobación de los resultados conseguidos, debilidades y oportunidades de mejorar al llevarlas a la práctica frente al acoso laboral, aunque el título del Protocolo sólo señala el acoso sexual y por razón de sexo, cuando sería conveniente para una verdadera protección de toda persona trabajadora acosada que regulara todos los tipos posibles de acoso por lo menos mencionarlos de una manera general, aunque luego profundice por las características de su actividad y perfil de la plantilla en unas medidas preventivas para determinados tipos de acoso.

### **Protocolo UNED**

Al contrario que el anterior ejemplo, este Protocolo de la UNED abarca una temática en relación con estas dos actividades de prevención terciaria que es menos extensa. Sólo hemos localizado una reseña a las mismas, en concreto en su apartado III.2 que indica que para desarrollar tanto el seguimiento como la evaluación de este Protocolo, es decir gestiones similares a las del anterior Protocolo en su punto 5.3, la Unidad de Salud Laboral de la UNED realizará unos estudios y encuestas anónimas y así valorar la frecuencia y naturaleza de las situaciones de acoso que pueden dañar a esta población trabajadora.

En común con el anterior cuando indicaba la necesaria difusión de los datos recogidos en dicho seguimiento y de las medidas adoptadas, el Protocolo de la UNED en este apartado III.2 finaliza señalando que hay que hacer pública dicha información del estado de los casos de acoso y qué medidas se han adoptado. De una manera u otra en necesario reflejar este seguimiento y revisión de las mismas para mejorar la lucha contra cualquier situación de acoso laboral.



# 3

## Valoración final



### 3. VALORACIÓN FINAL

Hay que tener en cuenta que no hay ninguna base jurídica o científica oficial y competente que diferencie de forma inequívoca los tres niveles preventivos que han servido para estructurar el análisis de las medidas contempladas por los protocolos: prevención primaria, secundaria y terciaria en salud laboral. Ello salvo en la especialidad de Medicina del Trabajo, donde la OMS sí los diferencia, pero más bien para temas de salud pública. Esta falta de consenso se puede observar en un gran número de documentos de muy diferente índole: técnicos, divulgativos, de ámbito nacional también o empresarial, etc.

La inexistencia de criterios homogéneos para clasificar los aspectos que se pueden incluir en cada uno de los tres niveles preventivos; ha supuesto un obstáculo al que tuvimos que enfrentarnos en esta Guía. Por tanto, tal vez el establecimiento de estos criterios sobre los niveles preventivos, pudiera ayudar también a implantar protocolos de acoso a través de la negociación colectiva.

Realmente lo que interesa en salud laboral es la consecución de los objetivos a los que se encaminan e implican estos tres niveles preventivos en su conjunto, y realizar también con la participación de los representantes de los trabajadores, tanto en su diseño e implementación, como en el seguimiento de los resultados que se vayan consiguiendo con estos tres niveles de actuación preventiva, dando prioridad a mejorar constantemente el cumplimiento de la LPRL, sus normas de desarrollo y lo conseguido mediante la NC, como son los protocolos de acoso en el trabajo.

Es decir, este análisis comparativo tiene que servir más para facilitar una reflexión sobre si cada protocolo -presente o futuro- facilita también unas pautas para comprobar que las medidas o actuaciones, independientemente del nivel o niveles preventivos en los que se puedan incluir según objetivos, sean eficaces, se den en la práctica y se planifiquen y ajusten según las necesidades reales que vaya presentado la evolución de este riesgo laboral, en este caso el acoso. Como siempre venimos insistiendo desde este sindicato, es mucho más costosa y perjudicial para la salud global de los trabajadores la falta de inversión en estas acciones o medidas de prevención primaria, secundaria y terciaria, que tener que asumir las consecuencias perniciosas de la falta de prevención, tanto en una perspectiva individual, como de funcionamiento y productividad de las empresas.

En los protocolos de acoso no pueden faltar unos principios y compromisos para que los responsables los lleven a la práctica, ambos no deben quedarse en papel mojado, sino que además de programarse y llevar un seguimiento de la realidad de las actividades preventivas, y que éstas se vayan ajustando a la evolución que los conflictos laborales y los distintos tipos de acoso puedan ir afectando a la salud de trabajadores ya sea de forma individual o a determinados colectivos. Sin embargo, en muchas ocasiones se espera a que exista una denuncia de acoso, para saber cómo evitar que sus causas aparezcan, y se prolonguen, o repitan a lo largo de la vida laboral de los trabajadores, y a costa de que se acumulen, mermando cada vez más la salud de los mismos, llegando incluso a situaciones de absentismo, presentismo, resiliencia, suicidios, etc. Una visión más proactiva y menos reactiva debe formar parte de una nueva cultura preventiva en este terreno también.

Las evaluaciones de riesgos psicosociales siguen sin realizarse en muchas empresas y organizaciones y, en ocasiones, se realizan sólo por requerimientos de la Inspección de Trabajo a consecuencia de denuncias de los representantes de los trabajadores. Esta situación se agrava especialmente en las empresas pequeñas.

En los protocolos analizados, pocos de ellos establecen de forma explícita la necesidad de realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Bien es verdad que no sería necesario, si la evaluación de todos los riesgos también los psicosociales ya se hubiera realizado, o simplemente no lo hicieran porque consideran que la propia LPRL ya recoge como requisito imprescindible su realización por parte del empresario.

Este primer paso en la realización de las evaluaciones de riesgos psicosociales es fundamental para avanzar en la prevención de cualquier tipo de acoso, en cuanto a que la evaluación de riesgos supone el primer paso previo a la planificación de la acción preventiva. Por tanto, si la NC quiere mejorar en la prevención de cualquiera de las formas de acoso, debe incluir este aspecto de la evaluación de riesgos psicosociales y especialmente los factores propios de la organización del trabajo para incorporarlos en los protocolos de acoso.

La aprobación de la Ley 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, supuso en su momento, al establecer la obligación de desarrollar Planes de Igualdad en algunas organizaciones, la aparición de protocolos contra el acoso sexual o por razón de sexo. Por tanto, se aprovechó la oportunidad de incorporar a estos protocolos no sólo este tipo de acoso, sino también el acoso psicológico o moral y discriminatorio. De esta forma, en los protocolos que se desarrollaban inicialmente con el objetivo de eliminar el acoso sexual o por razón de sexo, se incluían estos otros tipos de acoso.



Es posible que, si en una organización o empresa el acoso laboral se hubiera abordado como un riesgo psicosocial, el protocolo para evitar este acoso, se habría desarrollado dentro del Plan de Prevención de Riesgos Laborales. Si tenemos en cuenta que la organización del trabajo, sus formas y el entorno de trabajo, repercuten directamente en la seguridad y salud de los trabajadores, tal vez, las medidas preventivas para abordar estos riesgos y las posibles soluciones a muchos de ellos se aborden de una forma más integral desde el propio Plan de Prevención. Y, sobre todo, cuando algunas de estas cuestiones son la raíz de muchas situaciones de acoso que realmente se podrían solucionar actuando sobre la carga de trabajo, u otros aspectos de la organización del trabajo.

En cualquier caso, esto es válido sobre todo para establecer medidas preventivas, y siempre es más fácil lograrlo si se analiza desde el origen real de la causa que lo ha producido.

Si el protocolo está bien diseñado y cuenta con el apoyo de toda la organización, también puede ser eficaz a la hora de proteger a las personas acosadas independientemente del instrumento donde se haya establecido el protocolo. En definitiva, lo importante es que exista un protocolo, para que en caso de que no se evite la aparición de este tipo de conductas con las medidas de prevención previas porque no han sido adecuadas o eficaces, que dicho protocolo establezca cómo debe tratarse a las personas implicadas evitando la improvisación y la desigualdad entre situaciones similares o idénticas, e incluya las medidas de tratamiento, rehabilitación y reintegración para las víctimas. Ahora bien, desde el punto de vista de la calidad democrática de las relaciones de trabajo, lo conveniente es que se negocien con los representantes de los trabajadores, pues ello -como está demostrado- mejora la implicación de los mismos y la eficacia de los propios sistemas preventivos.

Hasta ahora, hemos comprobado, que tradicionalmente las medidas que se establecen en los protocolos de acoso son más correctoras y sancionadoras que preventivas de esos comportamientos.

Esto puede guardar relación con lo comentado anteriormente, en general, los protocolos han surgido como respuesta para corregir aquellas situaciones de acoso que puedan aparecer en las empresas. Es decir, las medidas preventivas previas (en el caso de que realmente existieran), no han funcionado o no han sido suficientes y se establecen en el protocolo simplemente medidas para corregir los daños que pudieran haber experimentado las personas acosadas y medidas para castigar a los acosadores. Las actuaciones de prevención primaria son especialmente claves para evitar el surgimiento de estas situaciones en su mismo origen, y ello puede requerir cambios

en la organización y funcionamiento de las empresas sobre los que las empresas deben estar especialmente receptivas si desean mantener un ambiente de tolerancia cero hacia este tipo de comportamientos.

Esta cuestión es la que deben abordar las organizaciones, analizando gracias a las evaluaciones de riesgos psicosociales y las causas que generan los riesgos para la salud de los trabajadores cuáles son las medidas preventivas que hay que adoptar para que no se produzcan las situaciones de acoso desde un contexto de la organización.

Para terminar con este aspecto, también queríamos comentar como contraposición, que los Protocolos enmarcados en el Plan de Igualdad, se centran la mayoría exclusivamente en las conductas y comportamientos, en la desigualdad de hombres y mujeres en el ámbito laboral, sin analizar si hay algún aspecto de la organización que permita favorecer esa conducta comportamiento que favorezca la desigualdad de hombres y mujeres.

La figura del Mediador, aparece en algunos protocolos y aunque aparentemente debe adquirir una función importante, en pocos protocolos se establecen claramente su forma de actuación. Tal vez, deba estudiarse la posibilidad de potenciar esta figura dentro de las organizaciones productivas y las actuaciones que puede llevar a cabo para actuar contra el acoso, especialmente en fases iniciales del mismo (o bien para la solución de conflictos interpersonales, que en algunos casos son la génesis de conductas que derivan en acoso).

En el caso de los Órganos y Comisiones que participan en cada fase de los protocolos, son muy variadas dependiendo del tipo de organización o empresa a la que pertenecen, aunque en la práctica sin embargo se repiten sus funciones de asesoramiento, investigación, instrucción o decisión. No todas reflejan el necesario papel que deben desempeñar los mecanismos de representación de los trabajadores en la empresa, también en esta faceta de los sistemas de prevención y gestión de los riesgos laborales.

Como elemento positivo a destacar en todos los Protocolos, podríamos citar su contribución a la generación de cultura preventiva, en el sentido de que da a conocer buenas prácticas y señala los comportamientos inaceptables en el entorno laboral.

Las declaraciones de forma generalizada contienen el principio de tolerancia cero, la formación de los trabajadores, directivos y la sanción de las conductas que pueden ser constitutivas de acoso. Contienen muchos de ellos códigos de buenas prácticas.

En algunos protocolos se diferencia entre procedimiento formal e informal. Esta diferenciación puede tener su origen en el Acuerdo Marco Europeo donde se establece que entre los procedimientos a seguir en caso de incidentes puede figurar una “...fase informal en la que una persona en quien confían tanto la dirección como los trabajadores ofrece ayuda y asesoramiento”. La elección entre un procedimiento formal o informal dependerá de la organización o empresa, pero independientemente de la elección, ambos procedimientos deben tener las mismas garantías para los trabajadores. En general, las diferencias que hemos apreciado entre procedimientos formales e informales, es el momento respecto a la situación de acoso y su gravedad, (en general el procedimiento informal se aplica en estados iniciales y menos graves de acoso). Los plazos a cumplir también pueden ser algo diferentes, acortándolos en el caso del procedimiento informal.

Los protocolos de acoso son herramientas útiles para las organizaciones y empresas para proteger a los trabajadores de las conductas de acoso. Todavía son muchas las empresas que no cuentan con estos protocolos y por tanto son muchos las personas que trabajan y no se encuentran debidamente protegidas frente a este riesgo de acoso. Es responsabilidad sobre todo de las organizaciones y empresas extender esta protección a toda la población trabajadora, pero también los representantes de los trabajadores deben participar de forma activa para conseguir que estos protocolos no solo se aprueben, sino también, que se adapten realmente a las necesidades de cada centro de trabajo y que vayan incorporando aquellos elementos y aspectos que todavía no son frecuentes.

Si queremos que los casos de acoso laboral desaparezcan, deberá realizarse un mayor esfuerzo en actividades preventivas, mejorando la sensibilización y formación sobre este tema y las principales causas que favorecen su aparición.

Además, no debemos olvidar nunca a las víctimas, a las que se debe proteger especialmente de forma que se establezcan mecanismos que permitan minimizar los daños que sufren y conseguir su rehabilitación y reincorporación a sus puestos de trabajo sin las dificultades que a veces supone de nuevo enfrentarse a los entornos que han desencadenado conductas de esta naturaleza.

Es recomendable que, en los protocolos de acoso de cualquier tipo, se incluyan mecanismos para que no tenga que ser exclusivamente la víctima, la que presente la denuncia o inicie el procedimiento. Sino que pudiese ser iniciado por los representantes de los trabajadores o por la propia empresa si tuviera el conocimiento de los hechos. También resulta imprescindible la inclusión de medidas de apoyo a las víctimas de violencia, estrés o acoso, ya

sean organizativas (cambios de horarios, puesto de trabajo, etc.), programas de asistencia sanitaria, como de apoyo psicológico o jurídico.

En definitiva, las empresas deben establecer medios, tanto de negociación como de gestión de los riesgos psicosociales, en los que participen, con voz y voto, los representantes de los trabajadores y a los que podrían asistir expertos en la materia, así como, técnicos del SP. Estos órganos de participación trabajarían de forma similar y regulada a lo establecido por la LPRL, como son los DP y el CSS y salud. La función de estos órganos podría ser la realización de propuestas preventivas según las conclusiones obtenidas de la evaluación de riesgos psicosociales, plazos para su ejecución y mecanismos para su control y seguimiento.

# 4

## Convenios y protocolos



## 4. CONVENIOS Y PROTOCOLOS

Acoso en el entorno laboral: Protocolo de actuación de la Cruz Roja Española. 1 febrero 2013.

Acuerdo de 28 de enero de 2016, de la Comisión Permanente del Consejo General del Poder Judicial, por el que se publica el Protocolo de actuación frente al acoso sexual, al acoso por razón de sexo, al acoso discriminatorio, y frente a todas las formas de acoso y violencia en la Carrera Judicial. BOE 17 febrero 2016.

Acuerdo de 9 de mayo de 2017, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba expresa y formalmente el Acuerdo 19 de abril de 2017, de la Mesa General de Negociación de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid, por el que se aprueba el Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en la Administración de la Comunidad de Madrid y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella. BO Madrid 23 mayo 2017.

CC de empresas vinculadas a Telefónica de España, SAU, Telefónica Móviles España, SAU y Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones, SAU (BOE 21 enero 2016).

CC de Euro Depot España, SAU (BOE 13 diciembre 2017).

CC de Ilunion Seguridad, SA (BOE 28 febrero 2018).

CC de la empresa de Servicios Secofuert Investigación, S.L. (BO las Palmas 26 mayo 2017).

CC de la empresa Pepsico Foods AIE, 2017 (BO Huelva 27 noviembre 2017).

CC de oficinas corporativas del Grupo Gamesa (BOE 4 agosto 2016).

CC de Técnica Auxiliar de Gestión Empresarial, SA (BOE 19 junio 2017).

CC de trabajo de la empresa Siro Paterna, SA (BO Valencia 16 marzo 2016).

IX Acuerdo Marco del Grupo Repsol. (BOE 4 de enero 2018).

Plan de Igualdad de Seat, SA (BOE 8 marzo 2013).

Procedimiento para la aprobación del Protocolo en materia de denuncia de acoso laboral del Ayuntamiento de Santa Cruz de la Palma. 10 febrero 2017.

Propuesta de Protocolo sobre prevención y actuación frente al acoso laboral en la Administración de la Junta de Andalucía 2011-2012.

Protocolo contra el acoso en el ámbito laboral de la empresa Basf.

Protocolo contra el acoso laboral, sexual y/o de género de la empresa Cobser Consulting, SL.

Protocolo de actuación en materia de UNED. 29 septiembre 2006.

Protocolo de actuación frente al acoso laboral en el Grupo Imagina. 6 abril 2011.

Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado. 11 julio 2015.

Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. BO Aragón 28 diciembre 2012.

Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Universidad de Zaragoza. 5 julio 2013.

Protocolo de actuación para la prevención de conflictos interpersonales y acoso laboral en la universidad politécnica de Cartagena. 29 julio 2016.

Protocolo de actuación y prevención del acoso en el ámbito deportivo Bera Bera. Mayo 2012.

Protocolo de la federación española de fútbol americano (FEFA) para la prevención, detección y actuación frente al acoso y abuso sexual. 27 septiembre 2014.



Protocolo de Prevención de Acoso en ATE Sistemas Y Proyectos Singulares, S.L. 25 mayo 2006.

Protocolo de prevención y actuación ante posibles situaciones de acoso laboral, sexual o por razón de sexo y ante cualquier discriminación en el ámbito laboral del Ayuntamiento de Granada. 28 enero 2016.

Protocolo de Prevención y Actuación frente al Acoso Sexual o por Razón de Sexo de la empresa Cesga. Noviembre 2016.

Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual, por razón de sexo en el ámbito de la Universidad Carlos III de Madrid. 21 marzo 2013.

Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual, por razón de sexo y por orientación sexual de la Universidad de Alicante. 3 julio 2015.

Protocolo para la prevención de situaciones de acoso laboral y sexual de la empresa Fragadis. Noviembre 2013.

Protocolo para la prevención y protección frente al acoso sexual, por razón de sexo y por orientación sexual o identidad de género en la Universidad de Málaga. 1 diciembre 2016.

Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso moral, sexual y por razón de sexo de la empresa IGTP. 1 marzo 2017.

Protocolo para la prevención, detección y actuación ante situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo (sexista) y acoso por orientación sexual e identidad y expresión de género de la Universidad Complutense de Madrid. Diciembre 2016.

Protocolo para la prevención, evaluación e intervención en las situaciones de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en la Universidad de Sevilla. 18 diciembre 2013.

Protocolo para la prevención, evaluación e intervención en las situaciones de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en la Universidad de Sevilla. Aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Sevilla. 18 diciembre 2013.

Resolución 400/38199/2015, de 21 de diciembre, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo en las Fuerzas Armadas. BOE nº 312. 30 diciembre 2015.

Resolución conjunta de 18 de enero de 2018, de la Dirección General de Función Pública y de la Dirección del IN-VASSAT, por la que se dispone la publicación del Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat. DO Generalitat Valenciana nº 8223. 30 enero 2018.

Resolución de 1 de diciembre de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo para las empresas del sector de harinas panificables y sémolas. Anexo número 7: Protocolo para la Prevención y Actuación en los Casos de Acoso Laboral, Sexual y por Razón de Sexo y la Discriminación. BOE nº 309. 21 diciembre 2017.

Resolución de 1 de junio de 2016, de la Secretaría General Técnica de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, por la que da publicidad al Acuerdo del Consello de la Xunta de 28 de abril de 2016 por el que se aprueba el Protocolo para la prevención, la detección, la actuación y la resolución de situaciones de acoso laboral y otras discriminaciones en el trabajo en la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia. DO Galicia nº 105. 3 junio 2016.

Resolución de 11 de enero de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo de Kone Elevadores, SA. Anexo I Protocolo acoso laboral. BOE nº 21. 25 enero 2017.

Resolución de 13 de mayo de 2014, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo de Distribuidora de Televisión Digital, SA y Compañía Independiente de Televisión, SL (antes Grupo Sogecable). Disposición adicional primera: Protocolo de prevención y tratamiento de situaciones de acoso moral y sexual. BOE nº 128. 27 mayo 2014.

Resolución de 14 de febrero de 2018, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el VI Convenio colectivo de supermercados del Grupo Eroski. Disposición final segunda: Protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso sexual y por razón de sexo en el puesto de trabajo de Supermercados Grupo Eroski. BOE nº 50. 26 febrero 2018.

Resolución de 19 de diciembre de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el VII Convenio colectivo general del sector de derivados del cemento. Artículo 108: Protocolo de prevención y tratamiento de situaciones de acoso. BOE nº 5. 5 enero 2018.

Resolución de 2 de marzo de 2015, de la Secretaria General de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dispone la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia del Acuerdo de la Mesa General de Negociación de las condiciones de trabajo comunes al personal funcionario, estatutario y laboral, sobre el protocolo para la prevención/actuación frente al acoso laboral en la Administración Regional, ratificado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 27 de febrero de 2015. BO Murcia nº 57. 10 marzo 2015.

Resolución de 22 de junio de 2015, de la Dirección General de Trabajo, por la que se ordena la inscripción en el Registro de Convenios y Acuerdos Colectivos de Trabajo de la Comunidad Autónoma de Extremadura y se dispone la publicación del II Convenio Colectivo de los trabajadores de la Corporación Extremeña de Medios Audiovisuales y de la Sociedad Pública de Radiodifusión y Televisión Extremeña, SAU. Protocolo de prevención y actuación en casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo. DO Extremadura. 3 julio 2015.

Resolución de 23 de septiembre de 2014, de la Presidencia de la Cámara de Cuentas de Andalucía, por la que se ordena la publicación del Acuerdo adoptado en fecha 22 de julio de 2014, del Pleno, y como Anexo el protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Cámara de Cuentas de Andalucía. BOJA nº 192. 1 octubre 2014.

Resolución de 26 de septiembre de 2017, de la Dirección General del Servicio Madrileño de Salud, por la que se aprueba el Protocolo de Prevención y Actuación ante las situaciones de conflictos internos y frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud. BO Madrid nº 249. 19 octubre 2017.

VI Convenio colectivo de Patentes Talgo, SLU (BOE 12 enero 2017).



# 5

## Bibliografía



## 5. BIBLIOGRAFÍA

AA.VV.: *Guía de buenas prácticas sindicales en evaluación de riesgos psicosociales*. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT. 2012.

AA.VV.: *Protocolo de Prevención y Actuación Ante la Violencia y Agresiones en el Trabajo*. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente. 2008.

ALFONSO MELLADO, C. L., SALCEDO BELTRÁN, C.: *“Negociación para el tratamiento y prevención del acoso”*. Departamento Derecho del Trabajo y Seguridad Social. Universidad de Valencia.

[[http://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/informacion/jt\\_20121105\\_psicosociales/es\\_jt120925/adjuntos/carmen\\_salcedo\\_carlos\\_alfonso.pdf](http://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/informacion/jt_20121105_psicosociales/es_jt120925/adjuntos/carmen_salcedo_carlos_alfonso.pdf)]

ALMENDROS GONZÁLEZ, MG., et altri: *“Análisis de la experiencia en materia de evaluación de riesgos psicosociales en España. Avances y obstáculos en un contexto de crisis económica y empleo*. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT. 2013.

CHARRO BAENA, P., et altri: *“La prevención de riesgos psicosociales en la negociación colectiva de la crisis económica”*. Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente. 2014.

DE LA CASA QUESADA, S., et altri: *“La negociación colectiva en prevención de riesgos psicosociales en Prevención de Riesgos Psicosociales. A los 20 años de vigencia de la LPRL”*. UGT. 2015.

FERNANDEZ AVILÉS, J.A., et altri: *“Prevención de Riesgos Psicosociales en clave de género”*. Boletín informativo nº 27 del Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT. 2018.

FERNÁNDEZ AVILÉS, J.A.: *“El reto de integrar la prevención de los riesgos psicosociales en la negociación colectiva española”*. Boletín informativo nº25 del Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT. 2016.

GIMENO NAVARRO, MA., *et al*: “Procedimiento abreviado para la solución de conflictos de violencia en el ámbito laboral a partir de las NTP 891 y 892”. Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente. 2015.

SAN MARTÍN MAZZUCCONI C., *et al*: “La Prevención de Riesgos Psicosociales en la negociación colectiva de la crisis económica”. Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT. Madrid. 2014.

SAN MARTÍN MAZZUCCONI C.: “El tratamiento convencional de los riesgos psicosociales. Estado actual y nuevas propuestas”. Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT. Madrid. 2010”.

TUDELA CAMBRONERO, G., *et al*: “La seguridad y la salud laboral en la negociación colectiva”. Ministerio Trabajo. Migraciones. 2009.

UGT: *Ficha de prevención 04: Factores Psicosociales: Autonomía*. Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT. 2011.

UGT: *Ficha de prevención 48: Factores Psicosociales: Acuerdo Marco Europeo sobre el estrés laboral*. Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT. 2013.

UGT: *Ficha de prevención 49: Factores Psicosociales: Acuerdo Marco Europeo de violencia en el trabajo*. Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT. 2013.

UGT: *Guía violencia en el trabajo y sus manifestaciones*. Observatorio de Riesgos Psicosociales. Madrid. 2008.

UGT: *Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral*. Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente. Aragón. 2006.

VEGA MARTINEZ, S., *et al*: “Experiencias en intervención psicosocial. Más allá de la evaluación del riesgo”. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2009.



## **NORMATIVA**

Constitución Española, 29 de diciembre de 1978. BOE nº 311.

Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal. BOE nº 131.

Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del trabajo autónomo. BOE nº 166.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269.

Ley 7/2007, de 12 abril, del Estatuto básico del Empleado Público. BOE nº 89.

Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. BOE nº 281.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres BOE nº 71.

Real Decreto 1368/1985, de 17 de julio, por el que se regula la relación laboral de carácter especial de los minusválidos que trabajen en los Centros Especiales de Empleo. BOE nº 189.

Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales. BOE nº27.

Real Decreto 216/1999, de 5 de febrero, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en el trabajo de los trabajadores en el ámbito de las empresas de trabajo temporal. BOE nº 47.

Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. BOE nº 27.

Real Decreto 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. BOE nº 189.

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. BOE nº 289.

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. BOE nº 255.

Real decreto legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. BOE nº 261.

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. BOE nº12.

Resolución de 7 de marzo de 2005, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación del Acuerdo Interconfederal para la negociación colectiva 2005 (ANC 2005) y sus anexos. BOE nº 64.

Resolución de 9 de febrero de 2007, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acuerdo Interconfederal para la negociación colectiva 2007. BOE nº 48.

## **OTROS DOCUMENTOS**

Agencia europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2014). Campaña Europea “Trabajos Saludables. Gestionemos el Estrés”. Datos y cifras sobre el estrés y los riesgos psicosociales.

Campaña Trabajos Saludables 2014-2015: “Gestionemos el estrés”, de la EU-OSHA.

UGT: Ficha de prevención 51: Factores Psicosociales: Directrices Multisectoriales sobre acoso y violencia de terceros. Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT.

Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2012). Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2014). F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 4.0.

UGT. Jornadas de Negociación Colectiva para 2018. Conclusiones.

## **NOTAS TÉCNICAS DE PREVENCIÓN (INSST)**

CARBONELL VAYÁ, E.J., *et alrri*: *NTP 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2011.

FIDALGO VEGA, M., *et alrri*: *NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2009.

FIDALGO VEGA, M.: *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2003.

FIDALGO VEGA, M.: *NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (II): consecuencias, evaluación y prevención*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2003.

MARTÍN DAZA, F., *et alrri*: *NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización de tareas*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 1995.

MARTÍN DAZA, F.: *NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 1993.

MARTINEZ- LOSA TOBÍAS, JF., *et al*: NTP 856: *Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I)*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2010.

MARTINEZ- LOSA TOBÍAS, JF., *et al*: NTP 857: *Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (II). Ejemplo de aplicación en la docencia*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2010.

MEJÍAS GARCÍA, A., *et al*: NTP 891: *Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2011.

NOGAREDA CUIXART, C., *et al*: NTP 455: *Trabajo a turnos y nocturno aspectos organizativos*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 1997.

NOGAREDA CUIXART, C., *et al*: NTP 502: *Trabajo a turnos criterios para su análisis*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 1998.

NOGAREDA CUIXART, C., *et al*: NTP 702: *El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2003.

NOGAREDA CUIXART, C.: NTP 179: *La carga mental del trabajo: definición y evaluación*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 1986.

NOGAREDA CUIXART, S.: NTP 355: *Fisiología del estrés*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 1992.

ONCINS DE FRUTOS, M., *et al*: NTP 450: *M. Factores psicosociales: fases para su evaluación*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 1997.

ONCINS DE FRUTOS, M.: NTP 344: *Trabajos en situación de aislamiento*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 1992.

PÉREZ BILBAO, J., *et al*: NTP 926: *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2012.

SALANOVA, Marisa., *et al*: NTP 730: *Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2004.

SALANOVA, Marisa., *et al*: NTP 759: *La adicción al trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2007.

SOLÉ GÓMEZ, M.D., *et al*: NTP 780: *El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2007.

SOLÉ GÓMEZ, M.D., *et al*: NTP 959: *La vigilancia de la salud en la normativa de prevención de riesgos laborales*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2012.

VEGA MARTÍNEZ, S.: *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2001.

VEGA MARTÍNEZ, S.: *NTP 604: Rosko psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II)*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2001.

VEGA MARTÍNEZ, S.: *NTP 1056: PRIMA-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2015.

VEGA MARTÍNEZ, S.: *NTP 860: Intervención psicosocial: Guía del INRS para agentes de prevención*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2010.



# Guía

## Análisis comparado de los protocolos de actuación frente al acoso en el trabajo

**Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente  
UGT-CEC**





**observatorio**  
de riesgos psicosociales  
**UGT**