

# 1. Procedimiento acoso laboral

## 1.1. Introducción

Cuando se utiliza la expresión acoso laboral, se suele hacer referencia a lo que en términos algo más concretos se conoce como “acoso moral o psicológico en el trabajo” (mobbing) pero el término “acoso laboral” es mucho más genérico y también incluye el acoso sexual, por razón de sexo o tendencia sexual. Todos estos tipos de acoso, a los que se referirá este protocolo, son unas conductas, indeseables e inaceptables en el ámbito laboral.

Se considera “acoso moral o psicológico en el trabajo” como “la exposición a conductas de violencia psicológica intensa durante el trabajo, de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos), con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima”. Por tanto, para que una conducta pueda ser calificada de acoso psicológico o moral (mobbing), se requerirá que se cumplan todas las condiciones que se han subrayado en la definición: durante el trabajo, de manera reitera, prolongada en el tiempo y con el propósito de crear un entorno hostil o humillante para el acosado.

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

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

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

Pueden existir auténticas situaciones de “maltrato psicológico en el trabajo”, similares a las incluidas en el acoso moral o psicológico, pero sin el componente de repetición y duración que se requiere en aquél, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz. Tales conductas deben ser abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas de acuerdo a la normativa propia de cada organización; pero no como acoso moral o psicológico, por no reunir las características esenciales de éste. Hay que tener en cuenta que si estas situaciones

Responsable: Identidad: cima20, proyectos técnicos, sl - NIF: b07947955 Dir. postal: Pau Piferrer, 8 baixos 07011 Palma de Mallorca Teléfono: 971 714 584 Correo elect: administracion@cima20.com

“En nombre de la empresa tratamos la información que nos facilita con el fin de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal. Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en nombre de la empresa estamos tratando sus datos personales por tanto tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios. En cumplimiento de la ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal sus datos obran en un fichero, debidamente inscrito en la Agencia de Protección de Datos ”

no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.

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

La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluido la conducta de superiores y compañeros, resulta inaceptable si:

- Dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma,
- La negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuación del mismo, el salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo y/o
- Dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma; y de que dicha conducta puede ser, en determinadas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato

Son ejemplos de acoso sexual, por razón de sexo o tendencia sexual: contactos físicos indeseados, conductas verbales (insinuaciones, proposiciones,...), menosprecio debido al sexo u opción sexual, ...

## 1.2. Procedimiento

### a) Inicio del procedimiento

El procedimiento se inicia a partir de la presentación de una denuncia ante un Delegado de Prevención, el Comité de Seguridad y Salud (CSS) o en su defecto ante la dirección de la empresa. La denuncia la podrá interponer el trabajador afectado a través de cualquier medio: correo electrónico, llamada telefónica, fax, visita o entrevista. También cabe la interposición de la denuncia a través de un tercer trabajador. En caso de que la denuncia se haya realizado al CSS o ante un Delegado de Prevención, estos la comunicarán a la dirección de la empresa, en caso de que se haya realizado a la dirección de la empresa, ésta la comunicará al CSS y a los Delegados de Prevención.

Responsable: Identidad: cima20, proyectos técnicos, sl - NIF: b07947955 Dir. postal: Pau Piferrer, 8 baixos 07011 Palma de Mallorca Teléfono: 971 714 584 Correo elect: administracion@cima20.com

"En nombre de la empresa tratamos la información que nos facilita con el fin de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal. Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en nombre de la empresa estamos tratando sus datos personales por tanto tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios. En cumplimiento de la ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal sus datos obran en un fichero, debidamente inscrito en la Agencia de Protección de Datos "

## **b) Constitución de la comisión de investigación**

La comisión estará compuesta por una persona designada por los trabajadores, una persona designada por la dirección y un técnico de prevención ajeno a la empresa especializado en ergonomía y psicología y preferiblemente con formación en psicología.

## **c) Investigación de los hechos**

La comisión recopilará toda la información que se requiriera para poder efectuar la valoración del caso.

En el proceso de recopilación de información, que deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos los implicados, podría ser necesario proceder a entrevistar a los afectados –denunciante y denunciado–, posiblemente a algunos testigos u otro personal de interés, si los hubiere.

La indagación acerca de la denuncia debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas. En las entrevistas, tanto el denunciante como el denunciado podrán ser acompañados, si así lo solicitan expresamente, por un Delegado de Prevención, u otro acompañante de su elección.

La fase de investigación tendrá una duración máxima de 20 días desde la presentación de la denuncia.

## **d) Informe de resolución**

La comisión debe emitir el informe de valoración, con las conclusiones y propuestas que se deriven de la misma en un plazo máximo de 30 días desde que se presentó la denuncia.

El informe debe recoger, al menos, los siguientes aspectos básicos:

- la relación de antecedentes del caso
- los hechos que tras la investigación resultan acreditados
- un resumen de las diligencias y pruebas practicadas
- las propuestas de solución, que deberán ser tomadas por unanimidad para asegurar la implantación de las soluciones. En todo caso, tanto las partes en conflicto como la empresa mantiene asegurada la posibilidad de acudir a otras vías de solución (arbitraje, conciliación o resolución judicial).

## **e) Aplicación de las conclusiones del informe de la comisión**

La empresa debe adoptar las medidas propuestas por la comisión a través del informe de valoración antes de 20 días desde que la comisión notificará la emisión del informe a la dirección de la empresa. En caso de no adoptarlas la empresa debe explicar a las partes afectadas, comisión y a la representación legal de los trabajadores por qué no las ha llevado a cabo.

## **f) Post-Resolución**

La comisión debe realizar el seguimiento de las medidas implantadas durante el tiempo que estime necesario hasta que pueda asegurar que se han adoptado plenamente y que son eficaces. Durante la fase de seguimiento la comisión podrá recomendar nuevas medidas o ir adaptando las medidas propuestas a la situación. Dichos cambios en las medidas implicarán la aplicación del punto e). Durante este seguimiento la comisión vigilará posibles casos de represalias hacia los trabajadores que hayan intervenido en el procedimiento.

## **1.3. Medidas de actuación en referencia a la prevención de situaciones de acoso laboral**

Siguiendo los principios de la acción preventiva que se recogen en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el primer objetivo que hemos de plantearnos a la hora de abordar la prevención de cualquier riesgo es intentar evitarlo, si ello es posible; y de no serlo, ha de evaluarse el riesgo existente y actuar sobre el origen del mismo, para procurar minimizarlo.

La evaluación del riesgo psicosocial se realizará preferentemente mediante el método FPSICO del INSHT y se velará por la salud psicosocial de la empresa mediante la mejora continuada de las condiciones de trabajo y la formación para la sensibilización, detección temprana y solución de los riesgos psicosociales.

**OBSERVACIÓN A TODO EL PROTOCOLO:** En casos de acoso sexual, por razón de sexo o tendencia sexual una vez recibida la denuncia la empresa separará víctima y acosador/a (cambio de ubicación, de turno, vacaciones, ...siempre sin perjuicio para las partes) como primera medida preventiva y se actuará con máxima celeridad acortando los tiempos de actuación a la mitad. Los casos que la empresa/CSS/Delegado de Prevención consideren que son graves se denunciarán inmediatamente.

Pau Piferrer, 8 baixos  
07011 Palma  
Tel. 971 714 584  
cima20@cima20.com  
www.cima20.com



Este protocolo no agota otras vías de denuncia que siempre están al alcance tanto del trabajador/a como la empresa/CSS/Delegado de Prevención.

Responsable: Identidad: cima20, proyectos técnicos, sl - NIF: b07947955 Dir. postal: Pau Piferrer, 8 bajos 07011 Palma de Mallorca Teléfono: 971 714 584 Correo elect: administracion@cima20.com

"En nombre de la empresa tratamos la información que nos facilita con el fin de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal. Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en nombre de la empresa estamos tratando sus datos personales por tanto tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios. En cumplimiento de la ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal sus datos obran en un fichero, debidamente inscrito en la Agencia de Protección de Datos "