



---

# Universidad de Valladolid

ESCUELA DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y  
DEL TRABAJO DE SORIA

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

TRABAJO FIN DE GRADO

## Decálogo para la elaboración de un protocolo de acoso moral (mobbing)

Presentado por: Nicolás Alonso Llorente

Tutelado por: Emilio C. Benedicto Carrillo

Soria, a 16 de junio de 2014



**INDICE**

	<b>Pág.</b>
<b>Introducción</b>	<b>7</b>
1. Contextualización	8
2. Justificación	8
3. Objetivos	9
4. Metodología	9
5. Estructura	9
<b>Capítulo 1. Competencias adquiridas</b>	<b>11</b>
<b>Capítulo 2. Estado de la cuestión</b>	<b>15</b>
2.1. Los riesgos psicosociales	16
2.2. Acoso moral	18
2.2.1. Definición	18
2.2.2. Tipos de acoso	18
2.2.3. Componentes del acoso	19
2.2.4. Desarrollo del acoso (fases)	19
2.2.5. Grados de acoso	20
2.2.6. Consecuencias del acoso	20
2.2.7. Conductas que se consideran acoso	21
2.2.8. Conductas que se no consideran acoso	22
2.3. Protocolos de acoso moral	22
<b>Capítulo 3. Metodología</b>	<b>25</b>
<b>Capítulo 4. Análisis de protocolos</b>	<b>29</b>
4.1. Protocolo para la prevención y el tratamiento del acoso en Mapfre	30
4.2. Modelo de Protocolo de actuación para los casos de acoso moral y/o sexual en para la le prevención del acoso sexual en el trabajo y el establecimiento de un procedimiento especial para el tratamiento de los casos que pudieran producirse (USOCV)	30
4.3. Propuesta de Protocolo de actuación contra los casos de acoso psicológico (mobbing) en el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra	31
4.4. Protocolo de actuación ante el acoso moral en el trabajo (mobbing) en la Administración de la Generalitat Valenciana	32
4.5. Protocolo de actuación preventiva e intervención en situaciones de acoso psicológico en el trabajo (GESMA - Gestió Sanitària de Mallorca del Govern de les Illes Balears)	32
4.6. Protocolo de acoso Moral y Sexual ( CajaCanarias)	33
4.7. Protocolo de actuación contra el acoso psicológico (mobbing) y el acoso sexual (Junta de Extremadura)	33
4.8. Protocolo de acoso sexual y moral (La Montañesa)	34
4.9. Orden de la Consejera de Hacienda y Administración Pública del País Vasco que regula las medidas de prevención y el procedimiento de actuación en casos de acoso moral y sexual en el trabajo en el ámbito de la Administración General y sus Organismos Autónomos	35
4.10. Protocolo contra el acoso psicológico (mobbing) y el acoso sexual (Ayuntamiento de Alcobendas y patronatos)	36
4.11. Protocolo de actuación en supuestos de acoso moral o psicológico en el trabajo en la Administración General de la Diputación Foral de Álava	37

	Pág.
4.12. Protocolo para la prevención del acoso moral y sexual en Paradores	37
4.13. Protocolo para la prevención de situaciones de riesgo psicosocial en el entorno laboral de la UAM (Universidad Autónoma de Madrid)	38
4.14. Protocolo de actuación sobre la violencia psicológica en el trabajo (Universidad de Jaén)	38
4.15. Protocolo de Prevención contra el Acoso Laboral (Diputación de Alicante)	39
4.16. Procedimiento de actuación frente al acoso en los centros de trabajo dependientes de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias	39
4.17. Protocolo de actuación en materia de prevención e inhibición del acoso en el ámbito laboral (Universidad de Valladolid)	40
4.18. Protocolo de actuación ante las posibles situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral (Adif)	41
4.19. Protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso moral, sexual y por razón de sexo en el puesto de trabajo (Sabeco)	41
4.20. Protocolo de actuación en caso de acoso (Gamesa)	42
4.21. Protocolo de actuación en materia de acoso (UNED)	43
4.22. Acuerdo entre la UPV/EHU y las Organizaciones Sindicales Representativas de la UPV/EHU sobre prevención y solución de quejas en materia de acoso (Universidad del País Vasco)	43
4.23. Protocolo de actuación en materia de acoso laboral –mobbing-. (Ayuntamiento de Leganés)	44
4.24. Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado	45
4.25. Protocolo de prevención del acoso sexual y moral en el trabajo. Procedimiento de actuación (Caixanova)	46
4.26. Protocolo de actuación para la prevención del acoso en el trabajo (UGT)	47
4.27. Manual de procedimiento sobre prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de conflicto y acoso psicológico en el entorno laboral (Comunidad Foral de Navarra)	47
4.28. Código de conducta para la prevención del acoso psicológico y sexual en la Caja de Baleares “Sa Nostra”	48
4.29. Protocolo de actuación ante el acoso en centros docentes dependientes de la Conselleria de Educación de la Generalitat Valenciana	49
4.30. Procedimiento de actuación para casos de conflicto interpersonal en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja	50
<b>Capítulo 5. Estudio comparativo</b>	<b>53</b>
5.1. Ubicación del protocolo	54
5.2. Denominación del protocolo	54
5.3. Definiciones	55
5.4. Tipos de acoso	55
5.5. Objeto	56
5.6. Beneficiarios y ámbito de aplicación	56
5.7. Perjuicios	57
5.8. Finalidad	57
5.9. Declaración de principios	58

	Pág.
5.10. Garantías	58
5.11. Disposiciones legales	59
5.12. Inicio del procedimiento	60
5.13. Fases	61
5.14. Característica del procedimiento	61
5.15. Límite temporal	62
5.16. Asesoramiento y acompañamiento a las partes	62
5.17. Servicios de información	63
5.18. Responsabilidad de la organización	63
5.19. Asistencia y ayuda a la víctima	64
5.20. Medidas cautelares	64
5.21. Presunción de inocencia	64
5.22. Denuncias falsas y falta de confidencialidad	65
5.23. Represalias	65
5.24. Mediador/Instructor	65
5.25. Órgano colegiado	66
5.26. Recusación y abstención	67
5.27. Medidas adoptadas	67
5.28. Formación	68
5.29. Información a las partes	69
5.30. Control y seguimiento	69
5.31. Solapamiento con otras vías	70
5.32. Colaboración y coordinación con otras entidades	70
5.33. Política de integración contra el acoso	70
5.34. Diagrama	70
5.35. Modelos y otros anexos	71
5.36. Divulgación, difusión y publicidad	71
<b>Conclusiones</b>	<b>73</b>
1. Denominación y ubicación del protocolo	74
2. Ámbito de aplicación, objeto y finalidad	74
3. Definiciones y disposiciones legales	75
4. Declaración de principios y garantías	75
5. Inicio, fases y características del procedimiento	76
6. Mediador, instructor u órgano colegiado	76
7. Medidas cautelares vs Presunción de inocencia	77
8. Medidas adoptadas y seguimiento posterior	77
9. Divulgación, formación e información	78
10. Diagrama del procedimiento y modelos o formularios normalizados	79
<b>Bibliografía</b>	<b>81</b>
<b>Agradecimientos</b>	<b>87</b>
<b>Anexos</b>	
A. Anexo. Documento de trabajo de campo para realizar o evaluar un protocolo contra el acoso (check list)	
B. Anexo B. Matriz DAFO de los protocolos	



# INTRODUCCIÓN

*“Hay una fuerza motriz más poderosa que el vapor,  
la electricidad y la energía atómica: la voluntad”*

Albert Einstein (1879-1955)  
Físico judío

## 1. Contextualización

El mercado laboral ha cambiado en los últimos años considerablemente, así como los riesgos laborales asociados al mismo, teniendo como consecuencia la disminución de los riesgos relativos a la especialidades de *Seguridad en el Trabajo*, *Higiene Industrial* y *Ergonomía*, pero produciéndose un aumento de los relativos a factores psicosociales por la elevada carga de trabajo, el trabajo monótono, la falta de claridad en las funciones y tareas, la ausencia de valoración del trabajo, la ordenación del tiempo de trabajo y el riesgo de violencia.

Estos riesgos tienen consecuencias en la organización como son los accidentes laborales, las interrupciones en la producción, la preferencia del trabajo individual al trabajo en equipo, la mayor rotación de personal y la mala imagen de la organización. Pero también los trabajadores sufren consecuencias como pueden ser trastornos psíquicos, estrés, trastornos del sueño u otras enfermedades de carácter físico.

De entre los riesgos psicosociales, el fenómeno más demoledor es el acoso moral (también llamado acoso psicológico, acoso laboral o mobbing) ya que en las primeras etapas la víctima ni tan siquiera es consciente, para pasar posteriormente a la resignación, estigmatización y por último a la exclusión y marginación; terminando normalmente el trabajador afectado fuera de la empresa. A ello hay que añadir que normalmente la persona o personas causantes o acosadoras no son castigadas por sus actitudes, aun a pesar de que en nuestro ordenamiento jurídico se recoge como delito.

La herramienta que se propone por los técnicos de prevención de riesgos laborales, así como por la *Inspección de Trabajo y Seguridad Social* es contar con procedimientos para abordar las situaciones susceptibles de ser consideradas acoso moral. Estos procedimientos, denominados protocolos, se rigen por el principio de la confidencialidad y suelen contar con dos fases claramente diferenciadas: la mediación y la investigación.

Los protocolos para casos de acoso son muy variados ya que en ocasiones se encuadran en los *Planes de Igualdad* y otras veces en los *Planes de Prevención de Riesgos Laborales*, sin olvidar los contemplados en convenios colectivos sectoriales o de empresa. El motivo de tanta variabilidad de planteamiento de unos protocolos y otros, se entiende por la incardinación del mismo y por no existir prácticamente una literatura científica-técnica para la realización de los protocolos.

## 2. Justificación

En este contexto con el que nos encontramos y una vez revisado el estado de la cuestión se observa que existe literatura científico-técnica sobre los riesgos psicosociales en general y sobre el mobbing en particular, pero no así en lo referente a los procedimientos o protocolos de acoso moral. Por tanto, en este estudio se pretende establecer unas recomendaciones que sirvan de referencia a la hora de crear o evaluar un protocolo de acoso psicológico, siempre desde un punto de vista técnico-preventivo.

### 3. Objetivos

Los objetivos que se proponen son:

- Elaborar un decálogo de buenas prácticas para la realización de protocolos de actuación frente a situaciones de acoso moral.
- Crear un documento de trabajo de campo (*check list*) para la evaluación de protocolos desde un punto de vista estrictamente técnico.

### 4. Metodología

Se ha realizado el estudio de 30 protocolos o procedimientos contra el acoso en los ámbitos más heterogéneos posibles: ayuntamientos, diputaciones, comunidades autónomas, consejerías, organismos estatales, universidades, sindicatos, cajas de ahorro, cadenas de hoteles, supermercados, aseguradoras, compañía de transportes, energéticas o infraestructuras ferroviarias. También se ha tenido en cuenta para la selección de los mismos la incardinación del protocolo en planes de prevención, planes de igualdad, convenios estatutarios, convenios de empresa o protocolos *ad hoc*.

El estudio se ha efectuado mediante el análisis DAFO y contando puntualmente con las opiniones de técnicos de prevención e inspectores y subinspectores de trabajo. Una vez desglosados individualmente cada procedimiento sometido a estudio en (Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades) se han considerado los 36 ítems más importantes para someterlos a un estudio comparativo ya que en multitud de ocasiones los procedimientos podían establecer cuestiones totalmente contradictorias entre ellos.

A la hora de formular las conclusiones se han agrupado los ítems para obtener un decálogo de recomendaciones que puedan resultar útiles, didácticas y de fácil comprensión a fin de que resulte un decálogo atractivo a la hora de trabajar con él.

Por último, también se ha generado un documento de trabajo de campo (*check list*) para la evaluación de protocolos que se ha repartido a varios técnicos de prevención para que sometiesen protocolos a evaluación con la herramienta aportada, comentasen su opinión y propusiesen cambios o mejoras.

### 5. Estructura

El trabajo fin de grado se ha dividido en varios capítulos:

- Introducción: Se contextualiza el tema de lo general a lo particular, se justifica el tema elegido y los objetivos a lograr, así como la metodología empleada

- Competencias adquiridas: La normativa establece que el alumno que desarrolla un *Trabajo Fin de Grado* debe adquirir unas determinadas competencias, por lo que en este punto se indican las mismas, pero con especial atención a las que se consideran especialmente trabajadas.
- Estado de la cuestión: También llamado *Revisión bibliográfica*. Se hace una síntesis de lo publicado hasta ahora, desde lo más general a lo más específico.
- Metodología: Establece la hoja de ruta durante todo el proyecto y determina el tipo de estudio científico que se va a seguir.
- Análisis de protocolos: Se señala lo más destacado de cada *matriz DAFO* de cada protocolo, dejando las mismas para los anexos.
- Estudio comparativo de protocolos: Los protocolos coinciden en muchos aspectos, pero en otros marcan cuestiones totalmente distintas. Se realiza el estudio desde una perspectiva prevencionista.
- Conclusiones: Se formula el *Decálogo de buenas prácticas* para la elaboración de un protocolo contra el acoso.
- Bibliografía: De los autores, leyes y normas técnicas citadas a lo largo del estudio.
- Anexos: Contiene el documento de trabajo de campo para realizar o evaluar un protocolo contra el acoso (*check list*) por un lado y por otro, el análisis DAFO completo de todos los protocolos sometidos a estudio.

# COMPETENCIAS ADQUIRIDAS

*“Me lo contaron y lo olvidé;  
lo vi y lo entendí;  
lo hice y lo aprendí”*

Confucio (551 AC-478 AC)  
Filósofo chino.

## Competencias adquiridas

Este trabajo no solo trata de mostrar un problema laboral y social, sino que también desarrolla una serie de competencias. Estas competencias vienen dadas en la memoria del *Plan de estudios del Título de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos* de acuerdo con el *REAL DECRETO 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales*.

Las competencias se clasifican en genéricas y específicas. Se han trabajado directa o indirectamente la totalidad de las competencias adscritas, pero algunas de ellas con especial dedicación como:

De las competencias genéricas se destacan:

### INSTRUMENTALES

- CG.1.** Capacidad de análisis y síntesis
- CG.2.** Capacidad de organización y planificación
- CG.3.** Comunicación oral y escrita en lengua nativa
- CG.6.** Capacidad de gestión de la información
- CG.8.** Toma de decisiones

### PERSONALES

- CG.9.** Trabajo en equipos
- CG.12.** Habilidades en las relaciones interpersonales
- CG.14.** Razonamiento crítico
- CG.15.** Compromiso ético

### SISTÉMICAS

- CG.16.** Aprendizaje autónomo
- CG.17.** Adaptación a nuevas situaciones
- CG.20.** Iniciativa y espíritu emprendedor
- CG.21.** Motivación por la calidad

De las competencias específicas se destacan:

### DISCIPLINARES (SABER)

- CE.1.** Marco normativo regulador de las relaciones laborales
- CE.2.** Marco normativo regulador de la Seguridad Social y de la protección social complementaria
- CE.3.** Organización y dirección de empresas
- CE.4.** Dirección y gestión de recursos humanos
- CE.6.** Psicología del Trabajo y Técnicas de negociación
- CE.8.** Salud laboral y prevención de riesgos laborales
- CE.11.** Políticas sociolaborales

### PROFESIONALES (SABER HACER)

- CE.13.** Capacidad de transmitir y comunicarse por escrito y oralmente usando la terminología y las técnicas adecuadas
- CE.14.** Capacidad de aplicar las tecnologías de la información y la comunicación en diferentes ámbitos de actuación
- CE.15.** Capacidad para seleccionar y gestionar información y documentación laboral

**CE.16.** Capacidad para desarrollar proyectos de investigación en el ámbito laboral

**CE.17.** Capacidad para realizar análisis y diagnósticos, prestar apoyo y tomar decisiones en materia de estructura organizativa, organización del trabajo, estudios de métodos y estudios de tiempos de trabajo

**CE.18.** Capacidad para participar en la elaboración y diseño de estrategias organizativas, desarrollando la estrategia de recursos humanos de la organización

**CE.24.** Asesoramiento y gestión en materia de Seguridad Social, Asistencia Social y protección social complementaria

**CE.28.** Capacidad para aplicar técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social al ámbito laboral

**CE.30.** Capacidad planificación y diseño, asesoramiento y gestión de los sistemas de prevención de riesgos Laborales

#### ACADÉMICAS

**CE.34.** Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional

**CE.35.** Aplicar los conocimientos a la práctica



# ESTADO DE LA CUESTIÓN

*“Me opongo a la violencia,  
porque cuando parece causar el bien, éste sólo es tempora;  
el mal que causa es permanente”*

Mahatma Gandhi (1869-1948)  
Político y pensador indio.

Para realizar una correcta contextualización de los protocolos en materia de mobbing se debe plantear inicialmente los riesgos psicosociales, para posteriormente tratar el acoso moral y terminar revisando las publicaciones de carácter técnico y más específicas sobre los protocolos o procedimientos concretos en materia de acoso psicológico.

## 2.1. Los riesgos psicosociales

La prevención de riesgos laborales es una obligación legal establecida por la *Ley 31/1995 de 10 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales*, quedando encomendado su cumplimiento a la *Inspección de Trabajo y Seguridad Social*, por lo que dicho organismo elabora guías de actuación a fin unificar criterios y que sirven de referencia a los técnicos de prevención de riesgos laborales. La publicación más actualizada que hace referencia al acoso moral es la *Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales* editada en 2012 y más específicamente el *Criterio Técnico 69/2009 sobre actuaciones de la ITSS en materia de acoso y violencia en el trabajo*, que toman como referencia el *Acuerdo Marco Europeo sobre Violencia y Acoso en el Trabajo* que se aprobó en el año 2008 e incorporado por el INSHT mediante la *NTP-856: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales*.

Se establece como los riesgos psicosociales el estrés laboral, la fatiga y la violencia en el trabajo; que no se debe confundir con los factores de riesgos psicosociales: contenido del trabajo, carga y ritmo de trabajo, tiempo de trabajo, participación y control, cultura organizacional, relaciones personales, rol, desarrollo personal, interacción casa-trabajo. Existen distintos métodos de evaluación de riesgos que se usan como son el *Método de evaluación del INSHT (NTP-702)*, *Método CoPsoQ ISTAS 21 (NTP-703)*, *Método del INSL para la identificación de riesgos psicosociales (NTL-840* y que actualmente está en revisión), *Métodos del INSHT para PYMES*, *Método RED*, *Batería Valencia Prevacc*, el *Método Prevenlab-Psicosocial*, *DECORE*, *Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales para las PYMES e INERMAP*. Las herramientas concretas para la detección y valoración del mobbing, son el *Método LIPT-60* y la *Escala Cisneros*. El *método LIPT-60* es el específico para el acoso en el trabajo y es una adaptación al ámbito laboral de España del text de Leymann (*Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60*). La *escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing* de los profesores Ángel M. Fidalgo e Iñaki Piñuel también resulta interesante para los técnicos de prevención de riesgos laborales como instrumento de evaluación.

Los riesgos psicosociales tienen consecuencias tanto sobre la organización (absentismo, bajas voluntarias, baja productividad, etc.) como sobre el trabajador y sus allegados (daños a la salud).

Con respecto a las obligaciones que puede tener una organización de control y vigilancia del cumplimiento de las normas legales vigentes sobre riesgos psicosociales, además de cumplir con lo dispuesto en la *Ley de Prevención de Riesgos Laborales* se debe aplicar el derecho laboral a la consideración debida a la dignidad y protección frente a la violencia y acoso, como se establece en la *Recomendación de la Comisión*

*Europea 92/131/CEE de 27 de noviembre de 1991 relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.*

Toda organización debe realizar la gestión de los riesgos psicosociales, evaluándolos, eliminando los que sean posibles y adoptando medidas preventivas para el resto.

Para evaluar el riesgo que existe de mobbing o cualquier otro riesgo psicosocial se debe:

- a) Preparar y desarrollar el proceso de evaluación, para lo cual el técnico debe reunir la información previa para determinar el objeto y ámbito de la evaluación, así como establecer las unidades de análisis de la evaluación.
- b) Escoger un método para realizar la evaluación, que deben de ser conformes al artículo 5.3 del Reglamento de los Servicios de Prevención (*RD 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención*) y que se debe consultar con los delegados de prevención
- c) Analizar el proceso de evaluación para asegurarse que abarca a toda la empresa, que se procura la participación de los trabajadores, así como que es completa y que el análisis de los datos e identificación de los riesgos psicosociales se lleva a cabo.
- d) Determinar medidas para todos los riesgos identificados, así como volver a consultar a los delegados de prevención sobre las medidas propuestas.
- e) Planificar y ejecutar las medidas, así como realizar la inclusión en el *Plan de Prevención* de los procedimientos.
- f) Revisar periódicamente el control de la eficacia de los resultados
- g) Generar una documentación del proceso de evaluación
- h) Contemplar las particularidades de la empresa

Las medidas de prevención psicosocial se clasifican en preventivas o primarias; de intervención o secundarias; y de protección terciarias. En las primarias se destacan la reorganización del trabajo, clarificación de funciones y competencias, mejora de las comunicaciones, establecimiento de procedimientos de gestión sobre situaciones potencialmente conflictivas, medidas de protección frente a violencia externa, medidas de ordenación del tiempo de trabajo y medidas especiales para empresas en procesos de reestructuración. En cuanto a las medidas de intervención o secundarias se pueden citar las acciones de formación y sensibilización, códigos éticos, códigos de conducta, procedimientos o protocolos ante situaciones de acoso laboral y los procedimientos ante situaciones de violencia externa. Por último, las terciarias son la adaptación del puesto a los trabajadores o la adscripción a un puesto compatible cuando se reincorpora un trabajador después de haber estado en situación de baja por incapacidad temporal.

## 2.2. Acoso moral

### 2.2.1. Definición

En España, se ha dado una variedad terminológica notable para nombrar este fenómeno: mobbing, acoso moral, acoso psicológico, hostigamiento psicológico, psicoterror laboral, maltrato psicológico, violencia psicológica, acoso laboral, acoso social, terrorismo psicológico, etc., tal y como establece en *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo* en su *NTP-854: Acoso psicológico en el trabajo: definición*.

Esta última *Nota Técnica de Prevención* (NTP) define el acoso moral o psicológico en el trabajo como la “exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra u otras que actúan frente aquella desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”. Esta definición se considera que amplía y supera la anterior que recogía la *NTP-476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing* y que lo definía como “aquella situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de seis meses), sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo”.

El Observatorio vasco sobre el acoso moral en el trabajo elaboró en 2006 la guía *Acoso moral en el trabajo: guía de prevención y actuación frente al mobbing*, que resulta de las más divulgativas para una primera aproximación al concepto. También se debe destacar al profesor Iñaki Piñuel y especialmente su obra *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Incluso algunos procedimientos, como por ejemplo el *Protocolo de Actuación en supuestos de acoso moral o psicológico en el trabajo en la Administración General de la Diputación Foral de Álava*, realizan una buena recopilación de las características, tipos, componentes, fases, grados y consecuencias. Otro referente es la doctora Hirigoyen con *El acoso moral en el trabajo*.

Quedarían excluidos, aquellos conflictos pasajeros y localizados en un momento concreto, ya que se entiende que estos son inevitables en el ámbito de las relaciones humanas y, como tal, en el ámbito laboral.

Es posible señalar tres características presentes en todas ellas y que permiten delimitar el acoso como tal:

- La sistematicidad y persistencia de la acción.
- Los efectos devastadores, a nivel físico y psicológico que sufren las personas que son sometidas a estos ataques, además de los daños sociales y económicos para las organizaciones.
- La diferencia de poder (informal o formal)

### 2.2.2. Tipos de acoso

Podemos distinguir tres tipos de acoso:

- Acoso descendiente. Es aquel en el que quien acosa, es una persona que ocupa un cargo superior a la víctima, como, por ejemplo, su jefe.
- Acoso horizontal. Se produce entre compañeros de la misma categoría o nivel jerárquico. El ataque puede deberse, entre otras causas, a envidias, celos, alta competitividad o por problemas puramente personales. La persona acosadora, buscará entorpecer el trabajo de su compañero con el fin de deteriorar la imagen profesional de éste e incluso atribuirse a sí mismo méritos ajenos.
- Acoso ascendente. Quien acosa, es una persona que ocupa un puesto de inferior categoría al de la víctima. Es un caso infrecuente, pero que en ocasiones puede llegar a manifestarse. Una situación que ejemplifica este tipo de acoso es aquella en la que la persona asciende y pasa a tener como subordinados a los que anteriormente eran sus compañeros. También puede ocurrir cuando se incorpora a la organización una persona con un rango superior, desconocedora de la organización o cuyas políticas de gestión no son bien aceptadas entre sus subordinados.

### 2.2.3. Componentes del acoso

Sin ánimo de exhaustividad, distinguimos cinco áreas en las que pueden concentrarse las múltiples formas de acoso:

1. Limitación de las posibilidades de comunicación
2. Ataques a las relaciones sociales personales: conductas humillantes, limitar las posibilidades de mantener contactos sociales, denegación de derechos.
3. Ataques a la reputación: conductas de aislamiento, difundir rumores, ridiculizaciones, menosprecio de la labor de la víctima.
4. Ataques a la calidad profesional y a la situación vital: cambios frecuentes en las tareas, procurar disminuir el rendimiento de la persona en su profesión y en la vida en general.
5. Ataques directos a la salud: violencia o amenazas de violencia, asignar tareas peligrosas.

### 2.2.4. Desarrollo del acoso (fases)

El acoso no debe ser entendido como un hecho puntual y concreto. Más bien nos referiremos a él como un proceso que en su evolución va adquiriendo diferentes grados, hasta que llega un momento en que la víctima es incapaz de hacer frente por sí sola a los acontecimientos que van sucediéndose.

Se pueden distinguir cuatro fases dentro del proceso:

1. Incidentes críticos. Debemos distinguir los incidentes críticos de los que no son más que meros conflictos interpersonales que surgen en todo aquel entorno en el que interactúan personas. Cuando tales conflictos no se resuelven, pueden derivar en el inicio de un problema más profundo que puede llevar a estigmatizar a la víctima.
2. Acoso y estigmación. En esta fase, la víctima comienza a recibir ataques por parte de su acosador o acosadores, que en un principio le causa desconcierto y tiende a evitar. En el trabajo también puede sorprenderles esta situación y no prestar la atención que requiere, quitarle importancia e incluso negar lo que ocurre. Estas actitudes provocan el empeoramiento y prolongación de la situación.

3. Intervención de otros estamentos ajenos al círculo acosador-acosado. En este momento, el entorno comienza a ser consciente de la gravedad de la situación, lo que va a requerir que se pongan en marcha medidas de intervención. Estas pueden ir dirigidas a la resolución del conflicto o, por el contrario, a la negación y ocultamiento del problema, lo que incrementa la gravedad de la situación y el malestar en la víctima.
4. Marginación o exclusión. La víctima suele ser etiquetada como «difícil» o enfermo mental, lo cual terminará por desembocar en la remoción o abandono de su puesto de trabajo. Es frecuente que el trabajador se vea obligado a pedir la baja laboral, el cambio de puesto o el cambio a otra área de trabajo ante la incapacidad de continuar realizando sus tareas.

### 2.2.5. Grados de acoso

En cuanto a los grados de acoso, vienen determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de acoso.

Podemos distinguir tres grados:

1. Primer grado. La víctima es capaz de hacer frente a los ataques y de mantenerse en su puesto de trabajo. Hasta este momento, las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas.
2. Segundo grado. Resulta difícil poder eludir los ataques y humillaciones de las que se es objeto; en consecuencia, el mantenimiento o reincorporación a su puesto de trabajo es más costosa. La familia y amistades tienden a restar importancia a lo que está aconteciendo.
3. Tercer grado. La reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños que padece la víctima requieren de tratamiento psicológico. La familia y amistades son conscientes de la gravedad del asunto.

### 2.2.6. Consecuencias del acoso

Los actos de violencia en el trabajo provocan alteraciones en las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y el entorno laboral en su conjunto, además de consecuencias devastadoras para la salud de la persona.

De igual manera que la reacción de cada persona ante una situación de acoso varía en función de sus características personales, las consecuencias de los ataques también van a estar influenciadas por factores tales como las capacidades y recursos de afrontamiento de la víctima ante situaciones conflictivas y/o el apoyo social con el que cuente. En este sentido se puede destacar *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso* de González de Rivera.

En cualquier caso, los efectos son demoledores y llegan a afectar a varios ámbitos de su vida. Además, no solo implicara consecuencias para la víctima sino que también se verán afectados los familiares de esta y la propia organización

Las consecuencias serán:

*Para el trabajador afectado*

A nivel psíquico: La sintomatología puede ser muy diversa. En un primer momento las consecuencias a nivel psicológico se manifiestan cercanas a la sintomatología del estrés: ansiedad, cansancio, trastornos del sueño y de la alimentación.

Si estos primeros síntomas no son atendidos, dicha sintomatología puede generalizarse y agravarse, presentando síntomas como:

- Miedo acentuado y persistente. Percepción de inseguridad y amenaza.
- Sentimientos de incapacidad, frustración, fracaso e impotencia.
- Baja autoestima. Desarrollo de cuadros depresivos.

A nivel físico: distinguimos diversos síntomas psicósomáticos:

- Diarrea, estreñimiento, gastritis, taquicardia, dolor de cabeza, mareos, vómitos, pérdida de apetito, llanto espontáneo, nudo en la garganta, sudación, sequedad de boca, etc.

A nivel laboral, habitualmente se produce:

- Insatisfacción, inadecuado rendimiento, desmotivación.

*Para la organización de trabajo*

Se puede provocar:

- Disminución del rendimiento laboral
- Mal clima y ambiente de trabajo
- Problemas en los circuitos de información y comunicación
- Aumento del absentismo y bajas laborales
- Distorsión de la imagen y del prestigio de la organización tanto a nivel interno como externo.

*Para el núcleo familiar y social*

La familia de la víctima y su entorno social sufren las consecuencias del acoso, lo que acaba dañando la relación entre ellos y retroalimentando el conflicto.

*Para la institución*

- Pérdida de fuerza de trabajo.
- Aumento de los gastos dirigidos a bajas laborales, pensiones de invalidez y/o jubilaciones anticipadas.

### **2.2.7. Conductas que se consideran acoso**

Según la *NTP-476*, se distinguen distintos tipos de acciones:

Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado; por medio de la realización de comentarios injuriosos contra su persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, de su estilo de vida, etc. Uno de estos comportamientos, de gran incidencia y objeto de diversos estudios, sentencias judiciales, etc. es el acoso sexual. Se pueden dar también diversas acciones contra la reputación del afectado como trabajador.

Acciones contra el ejercicio de su trabajo, encomendándole trabajo en exceso o difícil de realizar cuando no innecesario, monótono o repetitivo, o incluso trabajos para los que el individuo no está cualificado, o que requieren una cualificación menor que la poseída por la víctima (shunting); o, por otra parte, privándole de la realización de cualquier tipo de trabajo; enfrentándole a situaciones de conflicto de rol (negándole u

ocultándole los medios para realizar su trabajo, solicitándole demandas contradictorias o excluyentes, obligándole a realizar tareas en contra de sus convicciones morales, etc.).

Muchas de las acciones comprenden una manipulación de la comunicación o de la información con la persona afectada que incluyen una amplia variedad de situaciones; manteniendo al afectado en una situación de ambigüedad de rol (no informándole sobre distintos aspectos de su trabajo, como sus funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo a realizar, la cantidad y la calidad del trabajo a realizar, etc., manteniéndole en una situación de incertidumbre); haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente (amenazándole, criticándole o reprendiéndole acerca de temas tanto laborales como referentes a su vida privada) como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, no haciendo caso a sus opiniones, ignorando su presencia,...); utilizando selectivamente la comunicación (para reprender o amonestar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores, minimizando la importancia de sus logros,...).

Otras acciones muestran la característica de que son situaciones de inequidad mediante el establecimiento de diferencias de trato, o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas, etc.

### **2.2.8. Conductas que no se consideran acoso**

Según la *NTP-854*, no tienen la consideración de acoso psicológico aquellas conductas que impliquen un conflicto, acaecido en el marco de las relaciones humanas, y que evidentemente afecten al ámbito laboral, se den en su entorno e influyan en la organización y en las relaciones laborales. Hay que evitar que los conflictos deriven en cualquier forma de violencia en el trabajo y se conviertan en habituales o desemboquen en conductas de acoso psicológico.

Tampoco tendrá consideración de acoso psicológico en el trabajo aquellas situaciones donde no existan acciones de violencia en el trabajo realizadas de forma reiterada y/o prolongada en el tiempo (por ejemplo, un hecho de violencia psicológica aislado y de carácter puntual).

Asimismo, no constituiría acoso psicológico en el trabajo el estilo de mando autoritario por parte de los superiores, la incorrecta organización del trabajo, la falta de comunicación, etc., tratándose, no obstante, de situaciones que deberían tratarse en el marco de la prevención de riesgos psicosociales.

## **2.3. Protocolos de acoso moral**

La herramienta de intervención más utilizada respecto a los riesgos psicosociales de violencia en el trabajo es el uso de procedimientos o protocolos de gestión de los problemas de acoso (*NTP-860: Intervención psicosocial: Guía del INRS para agentes de prevención y Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales del año 2012*). Además en el caso del acoso sexual y el acoso por razón de sexo el artículo 48.1 de la *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres* establece la obligatoriedad de arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo. Y

específicamente se señala en el apartado 4 del *Acuerdo Marco Europeo* que un procedimiento es adecuado si tiene en cuenta, entre otros, los elementos siguientes:

- Va en interés de todas las partes proceder con la discreción necesaria para proteger la dignidad e intimidad de todos.
- No debe revelarse ninguna información a partes no involucradas.
- Las denuncias deben investigarse y tratarse sin demoras injustificadas.
- Todas las partes implicadas deben ser escuchadas con imparcialidad y recibir un tratamiento justo.
- Las denuncias deben ir sustentadas por información detallada.
- Las acusaciones falsas no deben tolerarse y pueden dar lugar a una acción disciplinaria.
- Una ayuda exterior puede resultar útil.

Si se establece que ha tenido lugar acoso o violencia, se tomarán medidas apropiadas contra sus autores. Estas medidas irán de la sanción disciplinaria al despido. Las víctimas recibirán apoyo y, si es preciso, ayuda para su reintegración. En consulta con los trabajadores o sus representantes, los empresarios establecerán, revisarán y controlarán estos procedimientos para velar por que sean efectivos tanto para evitar problemas como para tratarlos cuando surjan.

Los elementos fundamentales del procedimiento son la confidencialidad del procedimiento, la inmediatez y la neutralidad del instructor.

Los procedimientos son un instrumento útil para que el empresario pueda canalizar estas situaciones y encuentre una respuesta apropiada a las denuncias internas de sus trabajadores, pero el mismo no le exime de responsabilidad en el supuesto de que el trabajador no llegue a utilizarlo y se conozca por otros medios la posible existencia de una conducta de acoso en la empresa.

El Observatorio permanente de riesgos psicosociales de UGT editó en 2008 la *Guía Violencia en el trabajo y sus manifestaciones* en la que establece que es un paso importante el que en la organización se establezca un protocolo de actuación en la negociación colectiva sobre cómo actuar ante casos de violencia en el trabajo, indicando que ese procedimiento debe contener unos elementos mínimos como:

1. Declaración de principios: reconocimiento sobre la necesidad de instaurar una política de prevención de la violencia.
2. Definición de conceptos: exposición de que se entenderá por cada riesgo.
3. Objetivo: propósito que se persigue con el protocolo.
4. Ámbito de actuación: personas implicadas y cubiertas por el protocolo.
5. Plan de acción: modo de actuación.
6. Procedimiento ante denuncias de acoso laboral: se definirán los procedimientos a llevar a cabo en el caso de que se produzca una denuncia.



# METODOLOGÍA

*“Si siempre haces lo que siempre hiciste,  
siempre obtendrás lo que siempre obtuviste”*

Anthony Robbins (1960-?)  
Escritor y orador estadounidense

Para el estudio se ha optado por realizar un análisis DAFO (Debilidades-Amenazas-Fortalezas-Oportunidades) de una selección de protocolos sometidos a estudio. Esta selección se ha realizado intentando abarcar los distintos sectores económicos; y así se han analizado protocolos de la Administración en sus distintos niveles y especificidades jurídicas: municipios, diputaciones, comunidades autónomas, departamentos estatales, universidades o consejerías. En cuanto a empresas privadas o incluso públicas se ha optado por abarcar un abanico lo más heterogéneo posible y así se han analizado protocolos de sectores tan distintos como cajas de ahorro, compañía de transporte de pasajeros, cadena de hipermercados, cadena de hoteles, compañía energética, aseguradora, infraestructuras ferroviarias. Y por último también se han analizado los procedimientos de organismos de carácter social como por ejemplo los de algunos sindicatos.

El análisis DAFO (*SWOT* en inglés), también llamado *Matriz DAFO*, es un instrumento que brinda la oportunidad de ordenar la información volcándola en un cuadrante que identifica la misma en función de las posibilidades y limitaciones que se perciben de los protocolos objeto de estudio. Se trata de valorar la información recabada, en términos de factores positivos y negativos, internos y externos, que presenta el procedimiento que se somete a estudio.

	NEGATIVAS (Factores de riesgo)	POSITIVAS (Factores de éxito)
Circunstancias Internas	DEBILIDADES	FORTALEZAS
Circunstancias Externas	AMENAZAS	OPORTUNIDADES

Según el cuadro anterior se organizan los datos que obtenemos de acuerdo con las siguientes categorías:

- **Fortalezas**  
Datos referidos a todos los aspectos positivos (capacidades, recursos, potencialidades...). Son fortalezas reales que existentes actualmente en el protocolo y son considerados internas y propias.
- **Debilidades**  
Los datos referidos a aspectos negativos (necesidades, carencias, problemas...) identificados en el protocolo. Son debilidades reales, presentes e internas. A ellas se debe dar respuesta en las futuras acciones.
- **Oportunidades**  
Datos referidos a los aspectos positivos (apoyos, medios, ventajas...) identificados en el entorno que pueden contribuir a mejorar o transformar el procedimiento analizado. Son oportunidades reales, no deseos. Son externas al protocolo y pueden depender de otros actores.

- **Amenazas**

Los datos referidos a los aspectos negativos (obstáculos, resistencias, peligros...) identificados en el entorno que pueden contribuir a mantener o agravar la eficacia del protocolo que analizamos. Son amenazas reales, no hipotéticas, que pueden manifestarse en un futuro próximo. Son externas del procedimiento y dependen de otros actores.

Se ha trabajado con el DAFO primero de forma individual cada protocolo, para después compartir y contrastar las diferentes percepciones particulares en calidad de técnico de prevención de riesgos laborales con la especialización en psicología aplicada en un grupo más grande de otros técnicos con similar o superior experiencia, hasta obtener conclusiones comunes.

Esta forma de trabajo sirve para organizar lo que ya sabemos o pensamos sobre los procedimientos y nuestras hipótesis previas para preparar el análisis, pero también nos sirve para comprender mejor, con una visión más amplia y dinámica, la realidad de los protocolos que analizamos y para definir los objetos de estudio concretos.

Una vez analizados una treintena de protocolos se extraerán los ítems que se consideren más importantes para someterlos a un estudio comparativo y técnico desde la prevención de riesgos laborales y concretamente desde la perspectiva de los riesgos psicosociales y más concretamente teniendo en cuenta el acoso moral.



# ANÁLISIS DE PROTOCOLOS

*“Nadie puede pensar y golpear  
a alguien al mismo tiempo”*

Susan Sontag (1933-2004)  
Novelista y ensayista estadounidense.

#### **4.1. Protocolo para la prevención y el tratamiento del acoso en Mapfre**

Este procedimiento tiene una clara vocación de prevención manifestada en la *Declaración de Principios*, intenta la integración en la gestión de recursos humanos. Abarca tanto el acoso laboral, como el acoso sexual y el procedimiento es claro y sencillo.

La denuncia se presenta ante la representación legal de los trabajadores. Puede denunciar cualquier persona y en principio se admite de inicio la denuncia verbal, pero en ningún caso las anónimas.

Distingue claramente las fases de actuación preliminar, mediación e intervención formal. Las actas las firman todos los intervinientes y se proporciona ayuda a la víctima si es necesario.

En caso de acoso sexual la persona afectada puede solicitar un instructor de su mismo sexo.

Vincula a la Dirección para supervisar los posibles hostigamientos y el protocolo recoge la adopción de medidas correctoras muy variadas.

Protege de posibles represalias por denunciar o testificar, y toma medidas contra las denuncias falsas, las cuales son expresamente definidas en el texto del protocolo.

Contiene un diagrama muy claro.

#### **4.2. Modelo de Protocolo de actuación para los casos de acoso moral y/o sexual en para la le prevención del acoso sexual en el trabajo y el establecimiento de un procedimiento especial para el tratamiento de los casos que pudieran producirse (USOCV)**

El procedimiento establece como medidas preventivas la organización del trabajo, la comunicación y la conducta.

Tipifica faltas disciplinarias y además establece que es una enunciación no limitativa, aunque no es un procedimiento disciplinario y para el mismo se remite al Convenio Colectivo.

El texto peca de contener definiciones muy extensas.

La denuncia se presenta ante la *Dirección* de la empresa o ante el *Comité de Seguridad y Salud*; para asistir acompañado de un asesor de confianza es necesario autorización y el coste del asesoramiento corre a cargo de la empresa.

Distingue claramente los procesos de actuación informal y formal. El procedimiento informal consiste en la confrontación directa de las partes y en la fase formal la instrucción la realiza una Comisión Instructora de cuatro personas de composición paritaria y que deben ser ajenos al servicio.

Se comunica tardíamente el proceso al *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales*, aunque el protocolo garantiza ayuda a la víctima y obliga a los mandos para intervenir ante posibles hostigamientos.

Terminado el procedimiento, se establece un seguimiento posterior.

Se protege de posibles represalias por denunciar o testificar y de los actos de discriminación contra el denunciante. Se toma medidas contra las denuncias falsas y contra la falta de confidencialidad.

### ***4.3. Propuesta de Protocolo de actuación contra los casos de acoso psicológico (mobbing) en el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra***

Reconoce los protocolos como un medio ideal para la prevención del acoso. Concretamente este procedimiento aunque plantea como solución la mediación y la conciliación, termina siendo un procedimiento disciplinario, aunque en este sentido se remite al Convenio Colectivo.

El texto recoge una declaración expresa del reconocimiento del papel de los sindicatos y establece que deben estar especialmente vigilantes los directivos, mandos, responsables, coordinadores, delegados de prevención y el servicio de prevención.

La queja se presenta ante el *Comité de Seguridad y Salud*, pero la investigación, instrucción y seguimiento la realiza la *Comisión de Investigación y Asesoramiento*, compuesta por ocho personas de composición paritaria, pero que en el caso de los representantes del ayuntamiento son de perfil técnico y multidisciplinar.

Contiene un modelo de queja o reclamación muy claro y sencillo para iniciar el procedimiento y un aspecto muy singular de este protocolo es que existe la posibilidad del reclamante de personarse mediante un representante.

En caso de no acuerdo en la fase interna se busca un asesor externo de reconocida experiencia que determinará si hay o no acoso.

Se protege de posibles represalias por plantear o ayudar ante una reclamación.

Para la mayor difusión del protocolo la divulgación será sistemática y continuada; y por otra parte existirá un manual de acogida para cada trabajador que recoge las funciones, requisitos, objetivos y recursos.

La revisión del protocolo será periódica para mejorar los procedimientos de actuación.

#### ***4.4. Protocolo de actuación ante el acoso moral en el trabajo (mobbing) en la Administración de la Generalitat Valenciana***

Plantea dar una respuesta única e integral frente al acoso.

El protocolo se considera un instrumento de intervención primaria (información y formación), secundaria (diagnóstico precoz) y terciaria (reducción de efectos y consecuencias), aunque al final resulta un texto muy extenso y excesivamente burocratizado.

Con respecto a la formación, presta especial atención a la formación específica del personal que tiene que aplicar el protocolo y en el texto recuerda las disposiciones penales en materia de acoso.

Pueden iniciar cualquier persona afectada directa o indirectamente. El *Servicio de Prevención de Riesgos* también puede iniciar a instancia de un trabajador, evaluación de riesgos, siniestralidad laboral o tras realizar la vigilancia de la salud, sin ser necesaria la autorización del interesado para iniciar y continuar el procedimiento.

Intervienen dos áreas que se tienen que estar perfectamente coordinadas: *Inspección y Prevención*. Se realiza una programación de intervenciones a seguir, pero con flexibilidad.

Contiene diagramas explicativos para una mejor comprensión, así como modelos de información, consentimiento y denuncia.

Se realiza un seguimiento estadístico semestral.

Se concluye en la eficiencia de los servicios de prevención para la detección de los casos de acoso.

#### ***4.5. Protocolo de actuación preventiva e intervención en situaciones de acoso psicológico en el trabajo (GESMA - Gestió Sanitària de Mallorca del Govern de les Illes Balears)***

Se trata de un protocolo sencillo y elaborado desde un punto de vista técnico. Contiene muchas definiciones, pero breves y concretas.

Para iniciar el procedimiento, que se considera preferente, existe un modelo de queja o denuncia muy claro y sencillo.

El *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales* es el encargado del procedimiento y utiliza métodos científicos para evaluar como el TST, text APT, text del INSHT, etc. En caso necesario desvía el procedimiento al área médica y de todas sus actuaciones se establece que se llevará un control documental.

No es un procedimiento disciplinario, pero informa al trabajador de los trámites que debe seguir para la apertura del mismo.

Las jefaturas de personal deben informar por escrito del cumplimiento de las medidas adoptadas

#### **4.6. Protocolo de acoso Moral y Sexual (CajaCanarias)**

Es un procedimiento de mediación y conciliación tanto para el acoso laboral, como para el acoso sexual, pero traslada a la Dirección las actuaciones para ejercer las competencias disciplinarias. Previene mediante formación, información y responsabilidad.

Establece las distintas formas de mobbing (ascendente, horizontal y descendente) y que el acosador sexual puede ser jefe, compañero, clientes, proveedores o terceros relacionados con la víctima por causa del trabajo.

Solo puede presentar quejas el trabajador y ante los asesores confidenciales, aunque lo pueden hacer por cualquier medio.

Se protege y ayuda al acosado con la figura del *asesor confidencial* y con respecto a los mandos los vincula para intervenir ante los posibles hostigamientos que tengan conocimiento.

#### **4.7. Protocolo de actuación contra el acoso psicológico (mobbing) y el acoso sexual (Junta de Extremadura)**

Abarca tanto el acoso laboral, como el acoso sexual e intenta prevenir mediante formación, información y responsabilidad.

Establece las distintas formas de mobbing (ascendente, horizontal y descendente) y vincula a los directivos para evitar los posibles hostigamientos.

Los asesores son elegidos de forma asimétrica entre empresa y sindicatos. Los de la parte social son rotatorios y los designan las *Secciones Sindicales*. Un aspecto muy peculiar de este procedimiento es que uno de ellos será elegido según la afiliación sindical del acosado.

Durante el procedimiento el acosado no tiene que explicar repetidamente los hechos y el denunciado tiene el beneficio de la presunción de inocencia.

Se protege y ayuda al acosado con la figura del *asesor confidencial*, y se pueden adoptar medidas cautelares en caso de indicios suficientes.

Las represalias o perjuicios de la víctima durante el acoso o procedimiento deben de ser restituidos y se menciona expresamente la tipificación del faltas disciplinarias por acoso laboral e incluso se proporciona un listado de las circunstancias que se consideran agravantes.

Se crea una *Comisión de Seguimiento* y a las *Jefaturas de Personal* y *Sindicatos* se les asigna la función de informar y asesorar sobre el protocolo.

#### **4.8. Protocolo de acoso sexual y moral (La Montañesa)**

El protocolo se encuadra en un *Plan de Igualdad*. Se puede considerar un procedimiento de carácter técnico y abarca el acoso sexual, por razón de sexo y moral.

Previene mediante la comunicación, apelando a la responsabilidad y proporcionando formación. Los actuantes quedan protegidos contra las represalias, la intimidación, trato injusto, discriminatorio o desfavorable.

Los miembros de la *Comisión Instructora* son designados de forma asimétrica entre la empresa y los sindicatos; Y para proteger la confidencialidad e intimidad de los actuantes se asignan códigos numéricos a las partes afectadas.

La denuncia o queja puede ser verbal o escrita y la puede presentar la persona afectada, cualquier persona conocedora del acoso y la representación legal de los trabajadores. La *Dirección* se compromete a estudiar todas las denuncias.

Consta de un procedimiento informal y otro formal. La víctima puede, si lo desea, tratar con un solo interlocutor y se levanta acta de todas las sesiones en el acto, que se firma por todos los presentes.

Algunos aspectos negativos del protocolo son por un lado que se pueden adoptar medidas de *no coincidencia* con la simple petición del denunciante; y por otro que la víctima puede asistir acompañada de un representante sindical, no reconociendo este mismo derecho a la otra parte. También es posible el traslado del denunciante aunque el resultado sea de sobreseimiento, hecho que puede dar lugar a hacer un uso fraudulento del procedimiento.

La investigación debe ser inmediata, minuciosa y requiere plena colaboración de todo empleado que participe en ella. Los instructores pueden proponer medidas correctoras o sancionadoras y existe la posibilidad de nombrar un instructor externo a la empresa.

Termina siendo un procedimiento disciplinario tanto contra la persona acosadora, como contra el que presente denuncia falsa o falso testimonio, lo que conlleva la obligatoriedad de tipificar claramente las conductas sancionables disciplinariamente.

De la misma manera que se toma medidas contra las denuncias falsas y falsos testimonios, se prohíben las represalias contra denunciante de buena fe. Las represalias o perjuicios de la víctima durante el acoso o procedimiento deben de ser restituidos.

Este protocolo considera una agravante la superioridad jerárquica del acosador.

El *Comité Estatal de Salud Laboral* podrá conocer de la imposición y cumplimiento de las sanciones de acoso y la *Comisión de Igualdad* elevará anualmente un informe.

Contiene diagrama explicativo.

#### ***4.9. Orden de la Consejera de Hacienda y Administración Pública del País Vasco que regula las medidas de prevención y el procedimiento de actuación en casos de acoso moral y sexual en el trabajo en el ámbito de la Administración General y sus Organismos Autónomos***

La finalidad de la investigación es detectar y dar solución a problemas organizacionales; y lo hace integrando la prevención, la seguridad y la salud laboral en la Organización.

Se constituye como un instrumento para dar solución rápida y eficaz a los conflictos interpersonales; y abarca tanto el acoso laboral, como el acoso sexual. Es un procedimiento preventivo donde además subyace la doctrina científica actualizada, pero también es disciplinario y demasiado burocratizado.

Al existir un *Plan de formación*, se tiene en cuenta formar en dar instrumentos adecuados para la prevención del acoso.

El protocolo tiene varias excepciones y no se aplica a todos los empleados y la *Comisión de Investigación* puede no investigar por considerar que los hechos no son acoso, previa motivación y unanimidad. Pero una vez iniciado, se pone en conocimiento inmediato del *Área Médica del Servicio de Prevención* y se aporta toda la documentación a las partes.

La composición de la *Comisión de Investigación* es adecuada desde un punto de vista técnico y se contempla la elaboración de un reglamento interno de funcionamiento de la *Comisión de Investigación*.

El procedimiento consta de dos fases: la de mediación y la de investigación. La investigación se inicia si falla la mediación o si el estado físico y psíquico del acosado así lo aconseja

El instructor cuenta con todo el apoyo de la Organización y los departamentos están obligados a colaborar con la investigación.

El informe final valora si ha existido acoso, formula medidas correctoras y podrá solicitar apertura de expediente sancionador. En todo caso se adoptarán las medidas necesarias contra el acoso y de protección a las víctimas.

El control de la efectividad de las medidas correctoras corresponde al *Servicio de Prevención*.

Toma medidas de oficio contra las denuncias falsas y se brinda apoyo organizativo y psicológico al acosado durante todo el procedimiento.

#### **4.10. Protocolo contra el acoso psicológico (mobbing) y el acoso sexual (Ayuntamiento de Alcobendas y patronatos)**

Este protocolo desde un inicio contempla su compromiso de prevenir el deterioro del clima laboral, incentivando la colaboración, cooperación y confianza entre los trabajadores.

Contempla que en el *Plan de formación* para la prevención del acoso se den instrumentos adecuados para los mandos, directivos, servicio de prevención y delegados de prevención en materia de acoso y del propio protocolo.

La composición del *Equipo de Asesoramiento* es multidisciplinar y de perfil técnico. Protege y ayuda al acosado con la figura del asesor confidencial, aunque la adopción de medidas cautelares se retrasa considerablemente.

Es el *Comité de Seguridad y Salud* el que comunica la resolución a las partes y se realiza una revisión periódica para evaluar y verificar la erradicación del acoso y proponer mejoras de actuación, mediante la realización de encuestas sobre riesgos psicosociales. Se reconoce expresamente el derecho de los sindicatos a estar informados de la presentación y resolución de las denuncias de acoso.

También se actualiza periódicamente el protocolo.

Deben de estar especialmente vigilantes de los posibles casos de hostigamiento los directivos, mandos, responsables, coordinadores, delegados de prevención y el servicio de prevención.

Se asegura a los trabajadores el apoyo telefónico de los delegados de prevención, *Servicio de prevención* y del *Servicio médico*. Les protege también de posibles represalias por denunciar o testificar e incluso existe un procedimiento de acogida para cada trabajador que recoge las funciones, requisitos, objetivos y recursos.

Uno de los aspectos más positivos de este protocolo es el que la divulgación es sistemática y continuada y por el contrario lo más negativo es que aunque en materia disciplinaria se remite al Convenio Colectivo, tipifica faltas disciplinarias.

#### ***4.11. Protocolo de actuación en supuestos de acoso moral o psicológico en el trabajo en la Administración General de la Diputación Foral de Álava***

Es un procedimiento para la resolución de conflictos y el objetivo del protocolo es prevenir, identificar, evaluar e intervenir ante situaciones de presunto acoso, aunque en caso de intervención puede resultar un poco lento.

Analiza la definición de acoso moral, sus fases, grados y consecuencias ampliamente; Protege de posibles represalias por denunciar o testificar e intenta evitar los falsos acosos morales.

La prevención se enfoca mediante un sistema de alarma para detección precoz, la vigilancia permanentemente de la salud y el uso de herramientas de diagnóstico.

La denuncia se presenta ante el *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales*, por escrito y será amplia y explicativa. E Incluso el propio *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales* puede actuar de oficio.

El procedimiento consta de tres fases: la primaria (medidas preventivas), secundaria (diagnóstico precoz) y terciaria (reducción de efectos y consecuencias). Y en caso de intervención se busca un agente externo, persona o entidad que determinará si hay o no acoso mediante la entrevista con las partes, responsable de dirección y delegado de prevención.

En caso de ser necesario se deriva a la víctima a un servicio especializado y se le presta tratamiento médico, psicológico y apoyo social.

En la finalización se debe determinar y contrastar la cronología del acoso, grado, psicopatologías detectadas y su tratamiento. En todo caso se resarce a la víctima.

Periódicamente se evalúa la incidencia y las consecuencias del protocolo.

#### ***4.12. Protocolo para la prevención del acoso moral y sexual en Paradores***

Este procedimiento abarca tanto el acoso laboral, como el acoso sexual.

Termina siendo un procedimiento disciplinario ya que tipifica faltas disciplinarias, aunque también establece medidas preventivas como la organización del trabajo, la comunicación e incluso medidas conductuales.

Distingue claramente los procesos de actuación informal y formal. El primero se afronta mediante la confrontación directa de las partes.

Terminado el proceso, toma medidas contra las represalias o actos de discriminación contra el denunciante, contra las denuncias falsas y contra la falta de confidencialidad.

#### ***4.13. Protocolo para la prevención de situaciones de riesgo psicosocial en el entorno laboral de la UAM (Universidad Autónoma de Madrid)***

El protocolo va dirigido a la solución y prevención de conflictos para evitar los riesgos psicosociales y no conoce de asuntos de acoso laboral derivándolos a procedimientos disciplinarios directamente.

Es un proceso voluntario para las partes de intermediación, que se realiza mediante la mediación o arbitraje. El asentimiento del protocolo por las partes supone la vinculación a la decisión adoptada por la persona designada.

Este designado podrá ser un profesional externo para garantizar objetividad, imparcialidad y profesionalidad; en todo caso se garantizará su autonomía.

Este procedimiento, no es un procedimiento disciplinario, ni un expediente informativo, ni una información reservada, ni una diligencia previa a la apertura del expediente disciplinario. No tiene naturaleza punitiva, ni represiva y en su texto elimina elementos inquisitivos y represivos, tipo “denunciante”, “denunciado”, etc.

#### ***4.14. Protocolo de actuación sobre la violencia psicológica en el trabajo (Universidad de Jaén)***

Este protocolo tiene como objetivo la finalidad preventiva y la solución rápida de quejas sobre acoso.

Se establece un listado de garantías para los trabajadores y protege de posibles represalias por denunciar o testificar.

Como en el caso de otras universidades, abarca a toda la plantilla, contratados, becarios y personal en formación; pero además lo enmarca en un determinado ámbito organizativo y territorial.

Se inicia de oficio o mediante escrito de la persona denunciante ante el *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales* y el desarrollo de la investigación se realizará con discrecionalidad e igualdad de trato a las partes.

El órgano colegiado que ejecuta la investigación no tiene nombre referente al protocolo y se denomina *Comisión*.

El *Comité de Seguridad y Salud* realiza un seguimiento trimestral de las actuaciones en materia de acoso.

#### **4.15. Protocolo de Prevención contra el Acoso Laboral (Diputación de Alicante)**

Este protocolo para su elaboración contó con la colaboración y asesoramiento del profesor Iñaki Piñuel y Zabala.

Forma parte de un objetivo general de elaboración de un *Código Ético*. Cumple correctamente desde un punto de vista preventivo, y se establece como un procedimiento para detectar, canalizar y analizar científicamente las situaciones de acoso. También tiene una pretensión disuasoria hacia el acoso.

Se inicia mediante modelo de reclamación por escrito del trabajador en sobre cerrado ante la *Comisión de Instrucción del Acoso Laboral*, pero antes de dar este primer paso, la recomendación inicial a la víctima es que intente resolver el conflicto directamente con la otra parte.

El procedimiento tiene dos etapas: la de resolución previa y la de instrucción. Y se realiza un análisis objetivo y científico en la investigación y seguimiento.

La composición de la *Comisión de Instrucción del Acoso Laborales* de carácter técnico, permanente, estable y metodología científica.

La prevención se realiza mediante la evaluación periódica de los riesgos psicosociales para detectar acoso y el fomento de la asistencia a los cursos del *Plan de formación* para la prevención del acoso para así dar instrumentos adecuados.

Otro aspecto que tiene en cuenta es la custodia de los expedientes en el *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales* para garantizar la confidencialidad.

#### **4.16. Procedimiento de actuación frente al acoso en los centros de trabajo dependientes de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias**

Es un procedimiento excesivamente burocratizado y no contempla la solución del problema mediante la mediación o arbitraje.

Una vez presentada la denuncia el *Inspector de Servicios* puede no admitir o iniciar tramitación y se solicita informe al *Servicio de Prevención* sobre situación previa, antecedentes e indicadores. También cabe la posibilidad de recurrir a especialistas internos o externos.

Un aspecto positivo es que se recomienda que sea un técnico especialista en psicología aplicada el que guíe el procedimiento y el que participe en el *Comité asesor para situaciones de acoso*.

Este protocolo termina siendo un procedimiento disciplinario tanto contra la persona acosadora, como contra el que presenta denuncia falsa o falso testimonio.

#### ***4.17. Protocolo de actuación en materia de prevención e inhibición del acoso en el ámbito laboral (Universidad de Valladolid)***

Este protocolo considera el acoso un riesgo emergente y que no solo perjudica a la persona afectada, sino que también a todas las demás. Vela por formas organizativas que eviten el acoso, como responsabilidad compartida, asignación de funciones, acogida y resolución de conflictos.

Marca como obligación preventiva el identificar y erradicar los riesgos psicosociales para garantizar una protección eficaz, y para ello asigna los medios humanos y materiales necesarios para los procedimientos que se enmarquen en este protocolo.

El protocolo se aplica a toda la plantilla, contratados, becarios y personal en formación. Una vez presentada la queja, el *Equipo Técnico* decide si comunica a superiores o no el inicio del procedimiento.

Un aspecto negativo de este procedimiento es que en caso de denuncia se pueden adoptar medidas cautelares sin prácticamente estudio del caso, aunque en caso de denuncia falsa toma medidas al respecto.

Existen dos vías de solución, un proceso de mediación y otro proceso de instrucción documental. En la investigación se admiten testimonios, documentos, pruebas e informes; y se podrá presentar diagnósticos médicos previo consentimiento de la persona afectada.

La composición del *Equipo Técnico de Evaluación del Acoso* es permanente y de perfil técnico. Pueden ser apoyados por el *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales* que se configura como instrumento de información y asesoramiento. En cualquier momento se puede suspender el procedimiento para que se inicie expediente disciplinario.

Las medidas a adoptar pueden ser organizativas, formativas y de información. Y se establece para los responsables de unidad la obligación de informar por escrito al *Comité Arbitral* y a las partes de las medidas adoptadas.

El texto del protocolo es acompañado de un diagrama explicativo y se obliga a efectuar un seguimiento y evaluación del protocolo mediante encuestas y estudios anónimos por parte del *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales*.

#### **4.18. Protocolo de actuación ante las posibles situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral (Adif)**

Este procedimiento como su mismo nombre indica abarca tanto el acoso moral, como el acoso sexual y por razón de sexo; Además se produce un reconocimiento de que el acoso no solo perjudica a la persona afectada, sino que también a todas las demás.

Se afrontan todas las denuncias, pero la actuación previa la tiene que realizar el afectado en persona con la otra parte y con testigos. Aunque en caso de denuncias falsas el protocolo propone tomar medidas.

El proceso se rige por el criterio de celeridad y se impulsa de oficio en todos sus trámites. El acosado no tiene que explicar repetidamente los hechos y se le presta asistencia psicológica si lo solicita.

El procedimiento tiene dos fases, la de mediación previa y la de instrucción, pero se puede iniciar directamente la segunda fase en situaciones graves.

Las partes pueden asistir acompañadas de un representante de personal y una exclusividad de este procedimiento es que este representante de personal podrá personarse para conocer la situación del proceso.

La acción divulgativa del protocolo se realiza mediante su disponibilidad en la intranet e inclusión en el *Plan de acogida*.

#### **4.19. Protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso moral, sexual y por razón de sexo en el puesto de trabajo (Sabeco)**

Este protocolo tiene su origen en un acuerdo entre la *Dirección* y la *Comisión de Igualdad y no discriminación entre mujeres y hombres* por lo que no resulta técnico desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales, aunque sí se establece que complementa al sistema de gestión de riesgos psicosociales.

Será la *Dirección* quien tomará las decisiones de tipo preventivo, organizativo o disciplinario; En el procedimiento disciplinario se remite al Convenio Colectivo.

La tramitación de los casos los realiza la *Comisión Informativa de Tratamiento de Situaciones de Acoso* que es de composición paritaria y naturaleza no permanente, aunque el *asesor* de la misma aconseja el propio protocolo que es conveniente que esté titulado como *Técnico Superior de Prevención*.

Abarca el acoso sexual, por razón de sexo y moral; Y una de sus mayores aportaciones es que contiene muchas definiciones, pero breves y concretas

Durante el procedimiento se practican diligencias, pruebas, audiencia, entrevistas a las partes, entrevistas a los testigos y las actas deben ser firmadas por todos los intervinientes.

Algunos aspecto negativos de este procedimiento es que se propone adoptar medidas cautelares siempre (aunque éstas se condicionan a la organización del trabajo) y que existe la posibilidad de cambio provisional de puesto de trabajo aun sin existencia de acoso, lo cual puede dar lugar a denuncias fraudulentas u obtener una idea equivocada con respecto a la persona acusada por parte del resto de la plantilla.

Se crea una *Comisión de Seguimiento* para el control de las medidas adoptadas y a la que además se le debe comunicar la resolución junto a las partes.

Por último, este protocolo se considera un documento vivo que se puede adaptar y modificar para mejorarlo.

#### **4.20. Protocolo de actuación en caso de acoso (Gamesa)**

Es un protocolo de perfil técnico y que abarca tanto el acoso laboral, como el acoso sexual y por razón de sexo. Puede adoptar medidas correctoras, disciplinarias y de protección; También protege de posibles represalias por denunciar o testificar; toma medidas contra las denuncias falsas y contra la divulgación de datos no autorizados.

El inicio del procedimiento lo realiza el acosado u otra persona que tenga conocimiento ante el *Comité* mediante denuncia por escrito, por mail u otro medio que deje constancia. La denuncia, que no puede ser anónima, se sustentará en información fiable y detallada.

En cuanto a la asistencia a la víctima, se le procura protección suficiente, tanto para las secuelas físicas, como psicológicas.

Para facilitar la investigación incluye un *check list* para la realización de entrevistas y otro para la realización del informe final.

Una vez finalizado establece que en caso de acoso se separa a la víctima del agresor siempre que sea posible, aunque establece la preferencia de la persona agredida al adoptar la separación de permanecer en su puesto.

La divulgación del protocolo es muy completa señalando que será a través de la intranet, correos electrónicos, revista, campaña explicativa y cualquier otro medio.

#### **4.21. Protocolo de actuación en materia de acoso (UNED)**

Es un protocolo de enfoque muy preventivo aunque resulta lento. Contempla la adopción de medidas organizativas, formativas y de información.

Se considera un objetivo prioritario las condiciones laborales respetuosas con la dignidad personal y establece que la mejora de las condiciones laborales repercuten en la productividad y en el clima laboral.

Considera el acoso como un riesgo emergente y establece el perjuicio del acoso para la persona afectada, su entorno más cercano y a la Universidad.

Existe un procedimiento informal y otro formal para la resolución de quejas, pero contempla expresamente la asignación de medios humanos y materiales.

El protocolo abarca a toda la plantilla, contratados, becarios y personal en formación, pero para asistir acompañado de un integrante de la plantilla es necesario comunicarlo previamente.

La *Unidad de Salud Laboral* se configura como instrumento de información y asesoramiento a las partes y en el procedimiento que se puede apoyar del *Servicio de Psicología Aplicada* y/o otros profesionales y expertos.

El procedimiento puede incluir vista oral a instancia de las partes o de oficio y las medidas cautelares pueden ser adoptadas y revocadas.

Una vez concluido el procedimiento las partes implicadas pueden hacer alegaciones a las recomendaciones y una vez adoptadas las medidas que se hayan estimado, el responsable de la unidad debe informar por escrito al *Defensor Universitario* y a las partes de las medidas adoptadas.

El seguimiento y evaluación del protocolo se realiza mediante encuestas y estudios anónimos por parte de la *Unidad de Salud Laboral*.

#### **4.22. Acuerdo entre la UPV/EHU y las Organizaciones Sindicales Representativas de la UPV/EHU sobre prevención y solución de quejas en materia de acoso (Universidad del País Vasco)**

Es un acuerdo entre la Universidad y la parte social por lo que peca de tener una composición paritaria en el caso de su *Comité Arbitral* que además resulta de carácter rotatorio. El procedimiento es lento y en sus primeras fases se alienta a que se trate el asunto directamente entre las partes de manera extraoficial.

Uno de los aspectos más negativos que se observa es que en caso de queja se pueden adoptar medidas cautelares sin prácticamente estudio del caso.

Una peculiaridad de este procedimiento es que tiene accesibilidad a él toda la plantilla y extrabajadores si es por causa del acoso (dimisión, despido, etc.) y que cabe la acumulación de quejas idénticas o similares por economía procesal.

Se contempla la posibilidad de abrir una vista oral a instancia de las partes o de oficio de la cual se elevará acta y las deliberaciones del *Comité Arbitral* serán en sesión privada.

La Universidad se otorga la facultad de personarse como acusación particular en procedimiento judicial por acoso.

Las propuestas planteadas no afectaran los derechos de terceros y existe la posibilidad de recurso ante otra instancia. Finalmente es el *Rector* el que decide sobre las medidas a adoptar, pero si no lo hace la propuesta del *Comité Arbitral* es vinculante.

El seguimiento y evaluación del protocolo se realiza mediante encuestas y estudios anónimos por parte del *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales* que también se configura como instrumento de información y asesoramiento a las partes y resto de participantes.

#### **4.23. Protocolo de actuación en materia de acoso laboral –mobbing-. (Ayuntamiento de Leganés)**

Este protocolo, uno de los mejores desde el punto de vista de la prevención de los riesgos laborales, se marca como objetivo la mejora del entorno laboral y creación de un ambiente de colaboración y cooperación de trabajo libre de acoso, está contenido en el *Plan de Prevención de Riesgos Laborales* y se le asigna las funciones de reconocer, prevenir y erradicar el acoso. Establece objetivos generales y específicos, y adopta medidas de sensibilización, formativas y de información.

Establece que el perjuicio del acoso no solo lo es para la persona afectada, sino que también para la institución. Además para proporciona un listado muy claro de los comportamientos que se consideran acoso y de los que no.

Se inicia por escrito en modelo establecido y sobre cerrado por parte del acosado o persona conocedora por encontrarse en el entorno laboral ante el *Departamento de Salud Laboral*.

Distingue claramente las fases de mediación y de instrucción. En las reuniones de mediación con las partes se eleva acta que es firmada por todos. Y en la investigación se admiten testimonios, documentos, dictámenes, informes y visitas de inspección.

La composición de la *Comisión de mediación e instrucción del acoso laboral* es multidisciplinar y de perfil técnico

El informe final puede proponer la apertura de expediente disciplinario.

La publicidad del protocolo se hace a través del *Boletín de Recursos Humanos* y de la web *Portal del Empleado*.

Se compromete igualmente a la sensibilización de la plantilla a través de campañas mediante folletos, guías, manuales y desplegados.

#### ***4.24. Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado***

Es un protocolo base para que luego sea adaptado por los distintos Departamentos y Organismos. Nace previo acuerdo de la *Comisión Técnica de Prevención de Riesgos Laborales* y es aprobado por la *Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado*.

Existe la obligación preventiva de identificar y erradicar los riesgos psicosociales para garantizar una protección eficaz y no contempla la mediación o arbitraje como la mayor parte de protocolos en materia de acoso, sino más bien al contrario, termina siendo un procedimiento disciplinario tanto contra la persona acosadora, como contra el que presente denuncia falsa o falso testimonio.

El procedimiento está muy burocratizado, pero contiene aspectos muy positivos como la formación continua de mandos y específica del personal que tiene que aplicar el protocolo y representantes sindicales; O considerar desde el principio la transversalidad de la problemática del acoso integrándola en códigos éticos y compromisos de la Administración.

Para el inicio de actuaciones contiene un modelo de queja o denuncia muy claro y sencillo. Todos los empleados tienen la obligación de informar los casos de acoso que conozcan y aunque existe el derecho del denunciante a obtener respuesta, no está reñido con que el *Inspector de Servicios* puede no admitir o iniciar la tramitación.

El procedimiento puede constar de dos fases de instrucción y la primera acción una vez empezada la investigación es solicitar un informe al *Servicio de Prevención* sobre situación previa, antecedentes e indicadores.

Existe la posibilidad de recurrir a especialistas internos o externos y la composición del *Comité asesor para situaciones de acoso* es de perfil técnico aunque no tiene naturaleza permanente.

En todo momento se brinda apoyo y/o rehabilitación a las víctimas; Y un aspecto muy positivo es que obliga a prestar especial atención en la reincorporación de bajas médicas por motivo de acoso.

Una vez finalizado el procedimiento se efectúa el registro y seguimiento estadístico de los casos de acoso, y se informa al *Comité de Seguridad y Salud*.

La difusión del protocolo se efectúa a través de la intranet, documentos divulgativos, sesiones de información, manuales de acogida u otros medios.

Para resolver dudas a los trabajadores en materia de acoso se cuenta con sistemas anónimos de información y asesoramiento (buzón, email o teléfono).

#### ***4.25. Protocolo de prevención del acoso sexual y moral en el trabajo. Procedimiento de actuación (Caixanova)***

Este protocolo abarca tanto el acoso laboral, como el acoso sexual y contiene una redacción en ocasiones incongruente o equivocada como por ejemplo el atribuir la potestad sancionadora al instructor y a la Dirección; o confundir las medidas a proponer con las medidas cautelares.

Por el contrario es muy garantista y ayuda al acosado con asistencia psicológica y facultativa, protege de posibles represalias por denunciar o testificar, toma medidas disciplinarias contra las denuncias falsas y la divulgación de datos del procedimiento.

Se inicia por escrito del acosado o persona conocedora por encontrarse en el entorno laboral o de oficio la *Dirección*, pero resulta equivocado al poderse adoptar medidas cautelares sin prácticamente estudio del caso, aunque establece expresamente que estas medidas cautelares no pueden menoscabar los derechos laborales de las partes y que el denunciado tiene el beneficio de la presunción de inocencia.

El protocolo contempla la posibilidad de un instructor externo a la Entidad, pero en todo caso, el instructor debe informar de las denuncias, curso del procedimiento, y medidas y resoluciones adoptadas a los delegados de prevención y *Organizaciones Sindicales*.

Una vez finalizado se debe realizar una declaración expresa de *denuncia con buena o mala fe* en caso de sobreseimiento. Además en estos casos es posible el traslado del denunciante, hecho que aunque en principio se puede considerar garantista, puede perjudicar el honor e imagen del denunciado y puede dar lugar a denuncias fraudulentas.

El *departamento de Recursos Humanos*, los delegados de prevención y las *Organizaciones Sindicales* deberán proporcionar información y asesoramiento a la plantilla.

La supervisión posterior para velar por el cese del acoso corresponde a la *Dirección*, que dará cuenta a los delegados de prevención y las *Organizaciones Sindicales*.

#### **4.26. Protocolo de actuación para la prevención del acoso en el trabajo (UGT)**

Este protocolo conoce del acoso sexual, por razón de sexo y moral. Y en el caso de éste último distingue entre el ascendente, horizontal y descendente.

Es un procedimiento muy burocratizado y una peculiaridad es que proporciona un listado no exhaustivo de las circunstancias que se consideran agravantes.

Se puede iniciar mediante denuncia verbal, pero inmediatamente un miembro del *Comité* asistirá al acosado para plasmarla por escrito

Como tantos otros protocolos, consta de dos procedimientos, uno informal y otro formal.

La composición del *Comité para la Prevención del Acoso* es de carácter permanente y estable, pero un aspecto muy negativo es que en caso de inicio del procedimiento es la víctima la que elige quien será el instructor de entre los miembros del *Comité*.

Existe la posibilidad de participación de asesores y expertos; Y solo se pueden adoptar medidas cautelares en casos graves e indicios suficientes de veracidad.

El procedimiento contiene un *check list* para la realización del informe de conclusiones y una vez concluido el procedimiento si se ha demostrado el acoso se presta asistencia jurídica a la víctima en caso de acciones judiciales.

Se propicia formación específica en materia de acoso a toda la plantilla; Y se protege de posibles represalias por denunciar o testificar y toma medidas disciplinarias contra las denuncias falsas y la divulgación de datos del procedimiento.

La difusión del protocolo se realiza mediante la intranet, nuevas incorporaciones u otros medios.

#### **4.27. Manual de procedimiento sobre prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de conflicto y acoso psicológico en el entorno laboral (Comunidad Foral de Navarra)**

Es un procedimiento tanto para situaciones de conflicto, como de acoso, que se encuadra en el *Plan de Prevención de Riesgos Laborales*.

Reconoce la conexión fáctica de la violencia física, con la psicológica y el estrés, encuadrando el acoso moral en la violencia psicológica.

Entre los aspectos más positivos que contempla se destaca que establece que la mejora en la organización y dirección repercuten en el clima laboral y bienestar de los

empleados; Y apuesta por la formación para el personal en prevención y resolución de conflictos.

Por el contrario, el procedimiento es lento y demasiado teórico y burocratizado.

El texto es un procedimiento tipo *OHSAS 18000* y se considera un instrumento de intervención primaria (evaluación en origen) y secundaria (actuaciones sobre las personas afectadas).

En principio el *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales* tan solo es informado del procedimiento y requiere autorización para intervenir, aunque también puede detectar situaciones de acoso. En todo caso se configura como un instrumento de apoyo técnico y asesoramiento.

El procedimiento se inicia por escrito del acosado o representantes de los trabajadores ante los responsables de los departamentos o del *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales*. Y es obligatorio intervenir.

Se asignan medios humanos y materiales suficientes; y se realiza una apertura de diligencias informativas previas.

La intervención la puede llevar una persona o un grupo multidisciplinar, aunque también se puede contar con profesionales externos.

Se adoptarán propuestas de intervención inmediata (medidas cautelares) en casos de gravedad de la salud del acosado, que se aplicarán sin demora alguna.

Una vez concluido el proceso, los delegados de prevención son informados a través del *Comité de Seguridad y Salud*; Y el seguimiento y valoración de las medidas adoptadas se realizará por parte del *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales*.

La difusión del protocolo se realiza a través de la intranet y comunicación formal a todos los departamentos.

#### **4.28. Código de conducta para la prevención del acoso psicológico y sexual en la Caja de Baleares “Sa Nostra”**

Se trata de un protocolo cuya finalidad es preventiva y de solución rápida de quejas sobre acoso, aunque en realidad se acaba convirtiendo en un procedimiento disciplinario tanto contra la persona acosadora, como contra el que presente denuncia falsa o falso testimonio.

Proporciona un listado muy claro de los comportamientos que se consideran acoso psicológico y de los que no. Y hace exactamente lo mismo en el caso del acoso sexual, donde además introduce el concepto de grupos de riesgo.

El órgano colegiado que se encarga del procedimiento es el *Equipo de asesoramiento*, formado por cuatro personas por periodos de cuatro años, paritario y equilibrado entre hombres y mujeres. Se le asigna los medios necesarios y de acceso a la información y documentación. A los miembros que lo componen se les propicia formación específica en materia de acoso, al igual que a los mandos y directivos que además deben estar especialmente vigilantes y que son el instrumento de información y asesoramiento en materia de acoso.

Se inicia por denuncia escrita o verbal del acosado o escrita de persona conocedora del acoso, pero en caso de denuncia verbal ante el *Equipo de asesoramiento* el acosado debe firmar la conformidad. Se valora la naturaleza, seriedad e indicios de la denuncia y se practican las pruebas necesarias. Se pueden adoptar medidas cautelares en caso de indicios suficientes.

Se establecen dos procedimientos, uno preliminar y otro formal.

El acosado no tiene que explicar repetidamente los hechos y el denunciado tiene la garantía de presunción de inocencia, además se debe de respetar en todo momento la confidencialidad.

Se protege y ayuda al acosado con la figura del *asesor confidencial* e incluso con asistencia psicológica y facultativa.

El texto tipifica faltas disciplinarias y además establece que es una enunciación no limitativa. También proporciona un listado de las circunstancias que se consideran agravantes, aunque en el procedimiento disciplinario se remite al Convenio Colectivo.

El informe de conclusiones, que es preceptivo pero no vinculante, recoge los indicios y las circunstancias agravantes y atenuantes, así como la posible divulgación de datos del procedimiento y las posibles represalias o perjuicios de la víctima durante el acoso o procedimiento (denunciar, testificar, proteger a un acosado o instruir el procedimiento ) para que sean restituidos. Y es posible el traslado del denunciante aunque el resultado sea de sobreseimiento.

El *Equipo de asesoramiento* debe realizar un informe anual para la *Dirección*, el *Comité* y la plantilla.

Existe un compromiso firme de difusión y formación.

#### ***4.29. Protocolo de actuación ante el acoso en centros docentes dependientes de la Conselleria de Educació de la Generalitat Valenciana***

Un aspecto en principio que se puede considerar como negativo es que en los centros educativos se aplican distintos protocolos para el personal docente y no docente.

Además existe una cierta duplicidad de funciones entre la *Inspección Educativa* y el *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales*.

El protocolo aborda el acoso mediante actuaciones preventivas primarias (organización, funcionamiento, formación, implicación, integración de la prevención, mediación) y secundarias (atención de las situaciones de acoso) y cita ejemplos de factores preventivos de riesgos psicosociales como la coordinación, participación, asignación de tareas, establecimiento de roles, eficacia o el apoyo social.

El texto proporciona un listado muy claro de los comportamientos que no se rigen por el protocolo y otro breve listado de los comportamientos que no se consideran acoso, ya que no tiene porqué coincidir.

En las evaluaciones iniciales de riesgos psicosociales se incluirá el acoso y de hecho el *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales* puede actuar de oficio si detecta acoso en las evaluaciones de riesgos, siniestralidad laboral, vigilancia de la salud o expedientes de adaptación y cambio de puestos de trabajo. La *Inspección Educativa* también tiene la facultad de actuar de oficio.

Se establece formación específica para el personal que tiene que aplicar el protocolo y en el caso concreto de la mediación se puede recurrir a recursos internos o externos.

Este protocolo es muy garantista con respecto a las personas denunciadas, que les otorga el beneficio de la presunción de inocencia y presta especial atención a la adopción de medidas preventivas que se puedan interpretar como prueba de culpabilidad, así como tiene en cuenta la prevención del daño injusto y la salud de la persona denunciada. También apela por evitar denuncias falsas de uso perverso y torticero para dañar a terceros.

Se pueden adoptar medidas cautelares motivadamente tras la valoración de los hechos y corresponde al *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales* y a la *Inspección Educativa* realizar el seguimiento de la aplicación y eficacia de las medidas preventivas.

Entre los anexos del protocolo se incluyen diagramas explicativos; modelo de denuncia, de información y de consentimiento; un amplio catálogo de oferta formativa para la prevención del acoso; y otros acuerdos y protocolos relacionados con los riesgos psicosociales.

#### ***4.30. Procedimiento de actuación para casos de conflicto interpersonal en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja***

Es un procedimiento que se aplica tanto en casos de acoso psicológico, como de conflictos interpersonales.

Tiene un enfoque preventivo y de actuación inmediata, ya que considera los conflictos no resueltos como detonantes de posibles situaciones de acoso, pero a su misma vez los considera como una oportunidad de mejora y aprendizaje.

Apuesta por la detección precoz mediante evaluaciones de riesgos psicosociales (pruebas psicológicas) y vigilancia de la salud (juicio clínico), e incluso existe la capacidad de intervenir en el ámbito psicosocial aun sin el consentimiento del afectado.

Para el proceso se pretende una perspectiva integral en el tratamiento del caso y es tramitado por el *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales*, entidad ajena y neutral. Informa a las partes de las actuaciones a seguir; se configura como instrumento de información y asesoramiento; y custodia los expedientes para garantizar la confidencialidad.

El instructor es un técnico del *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales especialista en Ergonomía y Psicología Aplicada*, pero en casos complejos se convoca a la *Comisión de Resolución de Conflictos*, órgano de carácter técnico.

En la mediación las medidas propuestas se consultan con los mandos y se realiza una reunión con la *Dirección* para reforzar lo pactado.

Para la investigación se admiten entrevistas y visitas; se evalúa el grado de afectación; y se presta asistencia médica y psicológica para los trabajadores involucrados.

Finalmente se establecen medidas preventivas correctoras, ya que el procedimiento no es punitivo, ni represivo, ni disciplinario.

De todo se proporciona información puntual al *Comité de Seguridad y Salud* y se efectúa un seguimiento mensual durante tres meses con las partes y mandos.

La divulgación del protocolo es a través del manual de acogida, circulares, charlas, seminarios, cursos y web. Y para una mejor comprensión del mismo contiene un diagrama explicativo.

También contiene modelo de solicitud de inicio de procedimiento, consentimiento informado y comunicación de confidencialidad



# ESTUDIO COMPARATIVO DE PROTOCOLOS

*"Contra toda opinión,  
no son los pintores  
sino los espectadores  
quienes hacen los cuadros"*

Marcel Duchamp (1887-1968)  
Pintor francés

Una vez analizado lo más característico de cada uno de los protocolos que hemos sometido a estudio se procede a realizar una comparativa de los mismos observando las similitudes y diferencias que existen entre ellos en diversos apartados.

## 5.1. Ubicación del protocolo

Existen diferencias considerables en los protocolos según sea el motivo de su origen. Tenemos protocolos incardinados en convenios colectivos sectoriales o de empresa, incardinados en planes de igualdad o bien protocolos *ad hoc* de solución de conflictos en el ámbito laboral; en algún caso forma parte de un objetivo general de elaboración de un *Código Ético*.

Desde el punto de vista técnico y preventivo lo recomendable es vincularlo al *Plan de Prevención de Riesgos Laborales* en relación con la evaluación de riesgos psicosociales y de la planificación de la actividad preventiva. Es un complemento al sistema de gestión de riesgos psicosociales, que además en todo caso supone una mejora preventiva.

El que se elabore un procedimiento técnico desde un punto de vista preventivo, no está reñido con la consulta a los trabajadores y sus representantes en el foro que sea necesario.

## 5.2. Denominación del protocolo

Tenemos prácticamente tantos nombres como protocolos. La mayoría de ellos se denominan protocolo, aunque otros lo hacen de otra manera como acuerdo, código de conducta, orden o procedimiento. Suelen referirse al tipo de acoso que abarcan (sexual, por razón de sexo y moral) aunque en el caso del acoso moral tiene varias denominaciones distintas como acoso psicológico, acoso laboral o mobbing.

El protocolo es complementado habitualmente como Protocolo de actuación, Protocolo de prevención o Protocolo para la prevención. Algunos incluyen entre paréntesis mobbing ya que aunque es un anglicismo, es un término muy conocido en el mundo laboral.

Una curiosidad en el caso de muchas Administraciones Públicas es que el nombre concreto de la propia Administración que lo crea, es citada en la denominación del protocolo.

Una buena denominación debe ser congruente con el contenido del protocolo, y lo más breve y clara posible.

### 5.3. Definiciones

En la mayoría de los protocolos se establece un apartado específico que establece distintas definiciones, en otras ocasiones los protocolos insertan las definiciones en la presentación o introducción del protocolo. Las definiciones más habituales son la de acoso, acoso moral, acoso laboral, acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso intimidatorio o acoso por razones ideológicas. No obstante conviene complementar con otras definiciones que ayuden a entender mejor el protocolo como violencia psicológica, situación conflictiva, denuncia falsa, contaminación del entorno laboral, etc.

En este apartado para una mejor comprensión de los trabajadores se puede ampliar las definiciones de acoso con las características, grados, fases, consecuencias, tipos (ascendente, horizontal y descendente) o grupos de riesgo. Es muy ilustrativo también el proporcionar un listado de los comportamientos que se consideran acoso y de los que no (de cada uno de los distintos tipos de acoso) ya que en muchas ocasiones los trabajadores no tienen en cuenta que debe existir una no reciprocidad por parte de quien recibe la acción.

A parte de recoger los casos que no se consideran acoso, es conveniente determinar que conductas aun siendo violentas no están incluidas en el protocolo, por no estar contemplado o estarlo en otro tipo de protocolo, como por ejemplo las agresiones físicas o el acoso sexual o por razón de sexo si existiese un procedimiento específico para ello.

Las definiciones deben ser breves, concretas y conviene eliminar elementos inquisitivos y represivos, tipo denunciante, denunciado, acosado, acosador, etc.

### 5.4. Tipos de acoso

Con respecto a los tipos de acoso que recogen los protocolos se debe de incidir que lo conveniente es que estén todos los tipos de acoso contemplados ya que es un riesgo emergente, bien en un protocolo contra el acoso moral, sexual y por razón de sexo o bien en distintos tipos de procedimiento para cada uno de ellos.

Lo más habitual en el estudio llevado a cabo han sido los procedimientos para la prevención del acoso moral o psicológico, pero a raíz de la entrada de la Ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres se observa que se produce un cambio en las organizaciones y se tienen en cuenta también el acoso sexual y por razón de sexo.

## **5.5. Objeto**

En la práctica totalidad de los protocolos se establece el objeto del mismo y además con bastantes similitudes.

Existe una obligación preventiva general de identificar y erradicar los riesgos psicosociales para garantizar una protección eficaz.

Desde la perspectiva del mundo de la prevención de riesgos laborales, el objetivo de todo protocolo de acoso es prevenir, identificar, evaluar e intervenir ante situaciones de presunto acoso.

Por tanto se debe de partir de un enfoque preventivo y de canalización de actuación inmediata para la solución rápida de quejas, denuncias y reclamaciones sobre acoso; se deben de analizar científicamente las situaciones de acoso.

Es conveniente apostar por la detección precoz mediante evaluaciones de riesgos psicosociales y vigilancia de la salud con pruebas psicológicas y/o de juicio clínico respectivamente.

En otros casos el objetivo de una organización puede ser más ambicioso y establecer la mejora del entorno laboral y creación de un ambiente de colaboración y cooperación de trabajo libre de acoso. Pero también existen objetivos más modestos como una simple pretensión disuasoria del acoso por la simple existencia del protocolo.

## **5.6. Beneficiarios y ámbito de aplicación**

El protocolo debe establecer su ámbito organizativo y territorial.

Como puede resultar lógico en la mayor parte de los protocolos, el mismo se aplica a la totalidad de la plantilla, aunque algunos son más completos y amplían su ámbito de actuación a contratados, becarios y personal en formación.

A parte de los mencionados anteriormente se debería de extender a extrabajadores si es por causa del acoso (dimisión, despido, etc.) ya que si no, en un momento dado, se podría crear un vacío para una persona víctima de acoso.

En algún caso se ha observado la coexistencia de varios protocolos que se aplicaban a distintos colectivos (personal docente y no docente) y en otros casos se establece expresamente que es de no aplicación a una parte de la plantilla. Estas situaciones se deberían de evitar o en todo caso motivar adecuadamente el porqué de la exclusión o coexistencia.

## 5.7. Perjuicios

Un aspecto muy poco tenido en cuenta en los protocolos es el establecer que el acoso no produce solo perjuicios a la persona afectada. También los produce a su entorno más cercano, a todas las demás de la plantilla y a la institución.

Produce daños a la salud mental y/o física y al bienestar. Se debe establecer que el acoso es inaceptable, atentatorio para la dignidad y que genera efectos indeseables en la salud, moral, confianza y autoestima.

Algunos protocolos de enfoque más positivo recogen que la mejora de las condiciones laborales repercute en la productividad y en el clima laboral.

## 5.8. Finalidad

Los procedimientos que existen en los protocolos se pueden agrupar según el tipo de proceso y su finalidad. El fin último en todo caso es la prevención de situaciones de acoso pero unos tienen potestad disciplinaria o cuasi-disciplinaria; otros son para la resolución de conflictos mediante la mediación, conciliación y/o arbitraje; y otros combinan los anteriores e incluso lo refuerzan con un enfoque más organizacional y asistencial.

Los procedimientos disciplinarios pueden ser tanto contra la persona acosadora, como contra el que presente denuncia falsa o falso testimonio o incluso contra la que no vele por la confidencialidad debida. La capacidad sancionadora última siempre la tiene la dirección de la organización, pero el protocolo supone toda una incoación para el mismo. En este tipo de procedimientos la colaboración de los trabajadores que no se consideran parte suele ser muy difícil ya que su testimonio o declaración pueden acarrear graves consecuencias para un compañero.

Los procedimientos de intermediación intentan ser una solución rápida y eficaz para conflictos interpersonales. Utilizan la mediación y/o conciliación y en menor medida el arbitraje. Son procesos para la solución de conflictos en materia de acoso y en materia disciplinaria se remite al Convenio Colectivo o disposición de régimen disciplinario aplicable. En ocasiones se establece claramente que no es punitivo, ni represivo, ni disciplinario, ni un expediente informativo, ni una información reservada, ni una diligencia previa a la apertura del expediente disciplinario; Esto es así para poder trabajar mejor con las partes y testigos. En este tipo de procedimientos, se puede establecer no obstante que una vez concluida la investigación se informa al trabajador acosado de los trámites para la apertura de procedimiento disciplinario, o solicitar de oficio a quien corresponda.

Los protocolos que son de resolución de conflictos, consideran los conflictos como una oportunidad de mejora y aprendizaje; Y que son los conflictos no resueltos los detonantes de posibles situaciones de acoso.

El enfoque preventivo es el más completo y suele apelar a una intervención primaria (evaluación en origen) y otra secundaria (actuaciones sobre las personas afectadas), dejando la materia disciplinaria al órgano competente. En otros procedimientos se establecen tres fases y el protocolo se considera un instrumento de intervención primaria (información y formación), secundaria (diagnóstico precoz) y terciaria (reducción de efectos y consecuencias).

## **5.9. Declaración de principios**

Todos los protocolos contienen una declaración de principios. En algunos casos se encuadran en la *Introducción*, en otros en la *Presentación* y en muchos casos en un apartado específico. Estos apartados específicos tienen distintas denominaciones como: *Declaración de principios*, *Declaración de intenciones y principios rectores*, *Declaración de principios básicos*, *Declaración de principios del procedimiento*, *Principios Generales*, *Declaración de principios y los principios generales* o *Principios Inspiradores*.

Esta declaración suele ser breve y adecuada, pero en ocasiones es muy larga e incluye definiciones. Una buena declaración de principios debe ser de carácter preventivo.

Algunos de los principios más comunes promulgados son los de confidencialidad, objetividad, rapidez, contradicción, igualdad, respeto y protección a las personas, defensa de las partes en el procedimiento, diligencia, restitución de las víctimas, presunción de inocencia y prohibición de represalias.

Las declaraciones de principios más ambiciosas consideran un objetivo prioritario las condiciones laborales respetuosas con la dignidad personal y se garantiza un entorno laboral exento de acoso mediante la difusión de información, formación adecuada y la gestión de riesgos psicosociales. Un entorno laboral exento de acoso es un ambiente de trabajo respetuoso, no discriminatorio, digno y con derecho a la intimidad e integridad.

## **5.10. Garantías**

Los procedimientos son generosos en materia de garantías hacia las partes afectadas por el procedimiento.

La más citada por todos los documentos es la confidencialidad en todas sus vertientes: confidencialidad de las actuaciones y datos, custodia de expedientes,

discrecionalidad de la investigación, deber de sigilo, omisión del nombre del acosado en las informaciones que se realicen a los Comités o similares, e incluso en ocasiones se asignan códigos numéricos a las partes afectadas. Las actas, declaraciones, entrevistas, etc. son considerados de carácter reservado y confidencial.

Se establece de forma explícita que se rechaza el acoso de raíz en todas sus formas y modalidades y son muchos los protocolos que propugnan la nula tolerancia con el acoso y que cualquier tipo de acoso es inadmisibile, inaceptable e indeseable. Los documentos más decididos garantizan un entorno laboral exento de acoso.

La tramitación se realiza con la debida consideración, respeto, tacto, seriedad y prontitud. El tratamiento será justo, riguroso, oportuno, profesional. Y el trato a las personas correcto, digno, cortés, prudente, imparcial, igualitario, no discriminatorio y resguardando su intimidad e integridad física y moral.

Algunos protocolos también recogen el derecho al ejercicio de la reclamación, la protección eficaz, la celeridad de todo el procedimiento e impulso de oficio; E incluso en algunos protocolos, en casos de acoso sexual, la persona afectada puede solicitar un instructor de su mismo sexo.

En ocasiones las garantías pueden chocar con la presunción de inocencia o la adopción de medidas cautelares, como ocurre en algunos procesos que se establece que el acosado no explique repetidas veces los hechos; En contraposición al principio de contradicción que recogen muchas declaraciones de principios

Otros aspectos que se pueden considerar también garantistas es que los protocolos se aprueban por el *Comité de Seguridad y Salud* u órgano similar; o la elevación y firma de actas por parte de los asistentes; o los criterios de gradualidad y proporcionalidad en caso de procedimientos disciplinarios, etc.

### **5.11. Disposiciones legales**

Este apartado es incluido por varios protocolos y es denominado Disposiciones legales, Legislación aplicable, Documentación de referencia o Normativa de referencia. En otros casos no existe un apartado específico pero sí que se citan normas en la Introducción o Presentación.

En varios protocolos se establece como punto de partida el cumplimiento de la normativa y en otros casos se recuerdan las disposiciones penales en materia de acoso.

Cuando se plantea la tipificación disciplinaria, existen protocolos que directamente se remiten a la norma aplicable o Convenio Colectivo y otros que mencionan expresamente la tipificación de faltas disciplinarias; en el peor de los casos además se establece que es una enunciación no limitativa.

La inclusión de la normativa de referencia contextualiza muy bien al protocolo, aunque desde un punto de vista preventivo se debe evitar convertirlo en un procedimiento disciplinario.

## **5.12. Inicio del procedimiento**

Existe un cierto consenso en establecer que el inicio del procedimiento se debe solicitar por escrito. A ese escrito se le puede denominar de distintas maneras (denuncia, queja, denuncia/queja, escrito, sugerencia o reclamación) y cada una de ellas puede tener connotaciones muy distintas. En otros casos existe un formulario preestablecido para ello (modelo de reclamación, modelo establecido o impreso normalizado).

Algunos protocolos admiten la denuncia verbal pero se debe firmar inmediatamente la conformidad o plasmar la denuncia por escrito.

Otro aspecto muy dispar entre los procedimientos sometidos a estudio es el quién puede iniciar el procedimiento. El acosado, también llamado perjudicado, interesado, víctima, persona denunciante en todo caso puede solicitar el inicio de actuaciones, pero se suele ampliar a otras figuras: persona conocedora del acoso (sea o no de la empresa), cualquier persona afectada directa o indirectamente, persona conocedora por encontrarse en el entorno laboral, representantes de los trabajadores, representante legal (abogado), delegados de prevención, superior jerárquico, mandos. O de oficio por la Dirección, el Servicio de Prevención u otros servicios de inspección que pueden existir, como por ejemplo la Inspección Educativa.

También se ha sometido a estudio el ante quién. Existen diferencias en función del tipo de procedimiento del que se trate. Se puede citar los más habituales: superiores, responsables departamento, Dirección de la empresa, Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, Departamento o Unidad de Salud Laboral, Comité de Seguridad y Salud, Comité de Salud Laboral, representación legal de los trabajadores, Comisión de Igualdad, Equipo de Asesoramiento, asesores confidenciales, Defensor Universitario, etc.

La denuncia se prohíbe que sea anónima y tiene que ser fiable, detallada, amplia y explicativa. En algunos protocolos para resultar mucho más garantistas se tramita en sobre cerrado y en otros por mail u otro medio que deje constancia. Cabe la acumulación de quejas idénticas o similares por economía procesal y el Equipo Técnico decide si comunica a superiores o no el inicio del procedimiento.

Se puede recoger el derecho del denunciante a obtener respuesta, aunque esto no está reñido con el que se pueda no admitir en caso de falta de indicios. A veces, se recoge todo lo contrario, la obligación de intervenir siempre, aunque en estos últimos se establecen medidas en caso de denuncias falsas y/o con mala fe.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales puede actuar de oficio si detecta acoso en las evaluaciones de riesgos, siniestralidad laboral, vigilancia de la salud o expedientes de adaptación y cambio de puestos de trabajo. Esto implica la capacidad de intervenir en el ámbito psicosocial aun sin el consentimiento del afectado, es decir, se puede iniciar y continuar sin la autorización del interesado.

### **5.13. Fases**

Los protocolos suelen establecer dos fases claramente diferenciadas, una de resolución informal y otra formal. En la informal se intenta la mediación, arbitraje o reuniones de carácter extraoficial y la fase formal es la de instrucción, investigación y/o intervención. Estas fases o etapas suelen tener distintas denominaciones como mediación e investigación; informal y formal; resolución previa e instrucción; mediación e instrucción; mediación previa e instrucción; mediación e instrucción documental; preliminar y formal; informativas previas e inicio de proceso.

La mediación es voluntaria y está considerada de gran importancia en los protocolos, ya que puede suponer una solución interna y rápida de una manera ágil y dialogada, donde la solución es aceptada por las partes. Aunque también existen otros procedimientos que extrañamente no contemplan mediación o arbitraje; E incluso en varios se establece que la actuación previa la tiene que realizar el afectado en persona con la otra parte y con testigos.

Se suele pasar a la segunda fase cuando no se consigue una resolución o directamente ante la gravedad de las situaciones.

### **5.14. Característica del procedimiento**

Existen importantes diferencias entre unos protocolos y otros. Entre lo menos bueno se puede citar que existen procedimientos en sí mismos resultan lentos, demasiado teóricos y muy burocratizados. Otras veces el propio texto del documento resulta muy repetitivo y/o extenso. En los casos más negativos a la hora de utilizar distintas fuentes se observan textos con contradicciones y falta de coherencia interna en alguno de sus términos.

Otros protocolos por el contrario consideran que el procedimiento debe ser preferente, urgente, rápido y/o ágil. Además para evitar la burocratización se obliga a ser claro, sencillo, eficaz y elaborado desde un punto de vista técnico.

La confidencialidad, sigilo y secreto de las actuaciones, junto con el desarrollo de la investigación con sensibilidad y respeto a los derechos de las partes son recogidos por la mayoría de los protocolos.

Un buen procedimiento conlleva metodología científica. Se debe realizar un análisis objetivo y científico en la investigación y seguimiento; Utilizar el uso de herramientas de diagnóstico y métodos científicos para evaluar como el TST, text APT, text del INSHT, cuestionario CAPP, cuestionario LIPT, cuestionario NAQ-RE, escala Cisneros, check list, etc. Se debe determinar y contrastar la cronología del acoso, grado, psicopatologías detectadas y tratamiento.

Se valora la naturaleza, seriedad e indicios de la queja, reclamación o denuncia. La investigación de los hechos se realiza mediante distintas pruebas como entrevistas, visitas de inspección al lugar, testimonios, documentos, dictámenes, informes, careos entre las partes, diagnósticos médicos (previo consentimiento de la persona afectada), etc. En todo caso esta investigación debe ser impulsada de oficio, inmediata, rigurosa, minuciosa, objetiva y se debe establecer un control documental. Resulta muy útil dar audiencia y celebrar reuniones con las partes, testigos, expertos, mandos y delegados de prevención.

En conclusión, debe ser un procedimiento donde subyace la doctrina científica actualizada, de carácter técnico, donde se programen las intervenciones a seguir pero con flexibilidad; Con distintas modalidades de finalización según el grado de afectación, incidencias y consecuencias del acoso.

Respecto a la fase de mediación los protocolos también tienen sus ciertas divergencias ya que unos abogan por reuniones extraoficiales y careos entre las partes y otros las prohíben expresamente. En lo que sí que coinciden casi todos, es en que las medidas propuestas deben ser consultadas con los mandos, a veces incluso se realiza una reunión para reforzar lo pactado.

### **5.15. Límite temporal**

A los procedimientos se les exige celeridad y por tanto se establecen límites temporales para ser llevados a cabo. Normalmente se da un plazo de quince días o un mes para la fase informal o de mediación y lo mismo para la fase formal o de investigación. En los caso de los protocolos más burocratizados estos plazos suelen ser de dos o tres meses.

De todas formas aun a pesar de estos límites, se suele establecer excepciones ya que la casuística puede ralentizar la investigación por ser compleja, tener que hacer muchos desplazamientos, consultar a expertos, etc.

### **5.16. Asesoramiento y acompañamiento a las partes**

Existe la posibilidad de que las partes puedan, si así lo quieren, ser asistidas y acompañadas en todo momento. En algún caso aislado esta posibilidad se extiende a los

comparecientes, es decir, no tienen porque ser solamente parte y se amplía a testigos o similares. Por el contrario, en otros procedimientos esta garantía solo se recoge para la víctima.

Cada protocolo personaliza esta figura o figuras y así nos encontramos con que pueden ser de la esfera personal del trabajador (amigo, compañero, familiar, persona de la plantilla, persona de su confianza, asesor o cualquier persona) o esfera laboral (delegado de prevención, delegado sindical, representante sindical, representante de los trabajadores, representante de personal o representación legal).

En algunos casos, incluso el representante de personal puede personarse para conocer la situación del proceso.

### **5.17. Servicios de información**

Solamente algunos protocolos recogen expresamente órganos que se les asigne la función de información y asesoramiento en materia de acoso a los trabajadores y al procedimiento en general. Estos suelen ser el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, la Unidad de Salud Laboral, el departamento de Recursos Humanos e incluso los delegados de prevención y las Organizaciones Sindicales.

Los sistemas de información y asesoramiento convienen que sean anónimos, como por ejemplo un buzón, email o teléfono.

### **5.18. Responsabilidad de la organización**

Los protocolos responsabilizan a toda la plantilla para garantizar o ayudar a garantizar un entorno laboral digno y cumplir el protocolo para la consecución del objetivo. Pero son los directivos, mandos, responsables, coordinadores, delegados de prevención y el servicio de prevención los que deben de estar especialmente vigilantes. La Dirección es la responsable de supervisar e intervenir ante posibles hostigamientos.

En varios protocolos se recoge la obligación de colaborar para toda la plantilla y los distintos departamentos con la investigación.

Debe existir una correcta dotación de medios humanos y materiales; y estos a su vez tener acceso a la información y documentación que sea necesaria.

En resumen, se vela por una conciencia colectiva y el compromiso de todos.

### **5.19. Asistencia y ayuda a la víctima**

Durante el procedimiento se debe ayuda a la víctima si es necesario, proporcionando asistencia médica, psicológica, apoyo social y organizativo a los trabajadores involucrados. Estos servicios se pueden derivar a un servicio especializado o en la propia organización si tiene profesionales y expertos.

Un momento en el que hay que prestar especial atención es en la reincorporación de trabajadores que han estado de baja médica por motivo de acoso.

Algunos protocolos cuentan con la figura del *asesor confidencial* que protege y ayuda al acosado durante todo el procedimiento.

En resumen, se procura protección suficiente a la víctima, tanto para las secuelas físicas, como psicológicas y su rehabilitación.

### **5.20. Medidas cautelares**

Las medidas cautelares, también llamadas por algún protocolo medidas provisionales, se pueden adoptar y revocar en casos graves e indicios suficientes de veracidad, motivadamente tras la valoración de los hechos y suelen consistir en la separación o alejamiento de las partes. Son propuestas de intervención inmediata para casos de gravedad de la salud del acosado y generalmente se contempla que no pueden menoscabar los derechos laborales de las partes.

Las medidas cautelares pueden chocar con el principio de presunción de inocencia y en algunos protocolos se adoptan muy a la ligera, ya que se pueden adoptar medidas de no coincidencia con la simple petición del denunciante, o sin prácticamente estudio del caso, o se propone adoptar medidas cautelares siempre. Sin embargo en otros la adopción de estas medidas se retrasa considerablemente.

### **5.21. Presunción de inocencia**

Todo protocolo debería de recoger en algún momento la garantía, principio o beneficio de la presunción de inocencia para el denunciado. A pesar de ello tan solo se recoge en unos pocos protocolos de los que se han sometido a estudio.

En los más garantistas se establece que la culpabilidad del denunciado no se presume y que se debe de contemplar la prevención del daño injusto y la salud de la persona denunciada, prestando especial atención a la adopción de medidas preventivas que se puedan interpretar como prueba de culpabilidad.

## **5.22. Denuncias falsas y falta de confidencialidad**

Una de las mayores amenazas que tienen los protocolos de acoso es el posible uso perverso y torticero para dañar a terceros. Para ello muchos procedimientos toman medidas disciplinarias contra las denuncias falsas y falsos testimonios.

Estas medidas contra las denuncias o testimonios fraudulentos se adoptan de oficio e incluso en algunos procedimientos se debe realizar una declaración expresa de denuncia con buena o mala fe en caso de sobreseimiento.

Por otro lado, también existe la amenaza de la falta de confidencialidad por parte de las partes o actuantes. Por ello, algunos protocolos recogen que la divulgación de datos no autorizados del procedimiento será punible mediante falta laboral.

## **5.23. Represalias**

Todo protocolo que quiera ser garantista debe de proteger de posibles represalias por denunciar, testificar, proteger a un acosado, ayudar en una reclamación o instruir el procedimiento. Generalmente los procedimientos se acuerdan de establecer esta protección para el denunciante, pero no tanto para los testigos, asesores, instructores, etc.

Estas represalias suelen ser mediante intimidación, trato injusto, discriminatorio o desfavorable.

Se debe de establecer taxativamente que las represalias o perjuicios de la víctima, testigos, peritos, etc. durante el acoso o procedimiento deben de ser restituidos y que se deben adoptar medidas disciplinarias contra las represalias o actos de discriminación.

## **5.24. Mediador/Instructor**

Como la mayoría de los procedimientos como ya hemos visto tienen dos fases, una informal (mediación) y otra formal (investigación) hay que analizar el perfil, garantías y pautas de actuación que deben de seguir tanto los mediadores, como los instructores.

En el caso de los mediadores es importante que actúen de forma inmediata, con independencia y autonomía; y que se le den facultades para entrevistarse con quien considere para procurar una resolución amistosa.

Existe la posibilidad de recurrir a un especialista interno y externo. En caso de contar con un profesional externo se garantiza la objetividad, imparcialidad y profesionalidad; Y si se acude a recursos internos, se aporta conocimiento del medio y de la Organización.

Algunos protocolos optan por un plus en la figura del asesor externo y marcan que debe ser de reconocida experiencia.

El instructor debe actuar con independencia y autonomía al igual que el mediador y con todo el apoyo de la Organización. Es aconsejable que esté titulado como Técnico Superior de Prevención de Riesgos Laborales en la especialidad de Ergonomía y Psicología Aplicada. Prácticamente todos los protocolos recogen que debe ser alguien ajeno al servicio, pero unos recurren a especialistas internos y otros a externos.

## **5.25. Órgano colegiado**

Según donde esté incardinado el protocolo será la denominación, composición y naturaleza de los órganos colegiados.

Prácticamente cada protocolo lo denomina de una forma diferente: Comisión de Igualdad, Comisión de Investigación, Comisión de Investigación y Asesoramiento, Comisión de Resolución de Conflictos, Comisión de seguimiento de riesgos psicosociales, Comisión Informativa, Comisión Informativa de Tratamiento de Situaciones de Acoso, Comisión Instructora, Comité Arbitral, Comité Asesor, Comité asesor para situaciones de acoso, Comité de Prevención del Acoso, Comité de Seguridad y Salud, Comité para la Prevención del Acoso, Equipo de Asesoramiento, Equipo Técnico de Evaluación del Acoso, Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, etc. E incluso en algún caso no tiene ni denominación concreta y se le llama solamente Comisión.

La composición puede ser de carácter técnico, permanente y estable. O por el contrario de composición rotatoria, paritaria, no permanente o al menos de los miembros de la representación legal de los trabajadores.

Desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales lo ideal es que el órgano colegiado encargado sea de perfil técnico multidisciplinar y que el papel de los representantes de la plantilla sea de acompañamiento a los trabajadores; y de control y seguimiento de las actuaciones que se lleven a cabo.

En los casos que la presencia de los representantes de los trabajadores sea obligatoria por lo que fuere, ésta se debe reducir a uno o dos miembros para realizar las funciones de control que sean necesarias, pero en ningún caso se puede considerar como óptimo una composición paritaria empresa-trabajadores para la resolución de situaciones de acoso como marcan muchos protocolos, ni mucho menos equilibrada entre hombres y mujeres como se establece en un protocolo.

El órgano colegiado es el que estudia e investiga el acoso y debe tener acceso a toda la información y documentación. Podrá contar puntualmente con expertos y sus deliberaciones serán en sesión privada. Algunos procedimientos establecen que se puede elaborar un reglamento interno para su funcionamiento.

En ocasiones la intervención la realiza una sola persona y solo recurre a un equipo multidisciplinar en caso de casos complejos. Y en otros casos, por el contrario, se encargan dos áreas (Prevención e Inspección), por lo que es necesario el establecer mecanismos de coordinación entre ellos.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, entidad ajena y neutral, puede ser un buen equipo para encargarse del procedimiento y/o configurarse como un instrumento de apoyo técnico y asesoramiento.

## **5.26. Recusación y abstención**

Para buscar y encontrar la neutralidad de los encargados que tienen la responsabilidad de llevar a cabo el procedimiento existe la posibilidad de recusación y abstención por parentesco, amistad, enemistad, superioridad o subordinación inmediata.

En algunos protocolos se le denomina incompatibilidad y en otros se establece que debe existir distancia personal, afectiva y orgánica.

En el caso de Administraciones Públicas se remiten directamente a lo establecido en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común sobre la abstención y la recusación.

## **5.27. Medidas adoptadas**

Las medidas que se pueden proponer y adoptar en los protocolos dependen claramente de si se considera un procedimiento preventivo o disciplinario, aunque lo habitual es que los protocolos puedan recoger ambas y adopten tanto medidas preventivas, como correctoras.

El protocolo debe de recoger distintas formas de terminación del procedimiento. Para ello se realiza el informe final o de conclusiones que se eleva a la Dirección para que adopte las medidas. Es conveniente contar con un check list a la hora de realizar estos informes para que se recojan todos los aspectos que se consideren importantes.

Las medidas propuestas se deben aplicar de carácter inmediato y existen protocolos que recogen una fase de alegaciones o recurso, pero normalmente no se menciona o incluso se establece expresamente que serán decisiones no recurribles. Estos recursos no aportan una seguridad jurídica superior ya que la vía administrativa o judicial siempre está disponible.

El informe final (o de conclusiones) es preceptivo, pero no vinculante para la Dirección. Aunque algunos protocolos recogen un plazo temporal en el que si no se adopta una resolución en un plazo determinado se convierte en vinculante.

Se consideran medidas preventivas las que previenen el deterioro del clima laboral: medidas organizativas, de sensibilización, formativas, de información, de comunicación, responsabilidad, conductuales, de conciliación. Además de las puramente preventivas como la vigilancia de la salud permanente y el ejercer una auténtica prevención de los riesgos psicosociales para identificarlos y erradicarlos, mediante una evaluación inicial y otras periódicas que incluyan el acoso, creando así un sistema de alarma para la detección precoz. Algunos ejemplos de factores preventivos de riesgos psicosociales son la coordinación, participación, asignación de tareas, establecimiento de roles, eficacia o el apoyo social.

En las organizaciones que cuenten con un Plan de acogida se incluye información sobre el acoso y es sumamente interesante que exista un manual de acogida para cada trabajador que recoja las funciones, requisitos, objetivos y recursos.

Se debe velar por formas organizativas que eviten el acoso, como responsabilidad compartida, colaboración, cooperación, asignación de funciones, acogida, resolución de conflictos, confianza entre los trabajadores, etc.

Por otra parte, el informe final también puede establecer medidas correctoras o sancionadoras, como la separación de víctima y acosador o como la apertura de expediente disciplinario una vez valorado que ha existido acoso. En este caso también se debe recoger los indicios y circunstancias agravantes y atenuantes.

En caso de acoso, son muchos los procedimientos que establecen la preferencia de la persona agredida de permanecer en el puesto o solicitar un traslado, medida que se puede considerar muy positiva. Otros protocolos también recogen la posibilidad de traslado del denunciante aunque el resultado sea de sobreseimiento, medida en este caso que puede dar lugar a denuncias fraudulentas.

En algunos procedimientos se deja constatación expresa de si se debe o no iniciar expediente disciplinario y/o en caso de sobreseimiento de si la denuncia ha sido con buena o mala fe.

## **5.28. Formación**

La medida preventiva más importante es la formación. Se debe fomentar la asistencia a los cursos que redunden en la mejora del clima laboral del Plan de formación para la prevención del acoso y así dar instrumentos adecuados. Este Plan de formación debe tener un amplio catálogo de oferta formativa para la prevención del acoso y resolución de conflictos.

La formación será para los mandos, directivos, servicio de prevención, delegados de prevención y resto de personal en materia de acoso y del protocolo.

### **5.29. Información a las partes**

Las partes tienen derecho a que se les comunique toda la documentación del procedimiento, así como las actuaciones a seguir. Por lo tanto se comunica a las partes el informe de conclusiones, la propuesta de resolución y la resolución del expediente.

En los casos más garantistas, una vez concluido el procedimiento se deben realizar informes del seguimiento que también deben ser comunicados a las partes.

### **5.30. Control y seguimiento**

Todos los protocolos recogen medidas de seguimiento una vez adoptada la resolución final. Es decir, se da cuenta de la ejecución de lo decidido. La diversidad de los protocolos llega a la hora de optar por quién es el encargado de realizar ese seguimiento y control; Y a quién se debe informar y por quién.

El derecho a supervisar, estar informado o conocer suele reconocerse a los Sindicatos, Organizaciones Sindicales, delegados de prevención, Comité de Salud Laboral, Comité de Seguridad y Salud, Comité de Empresa, Comisión de Igualdad, Comisión Mixta para la igualdad de oportunidades y no discriminación, Equipo Asesor, Equipo de asesoramiento, Defensoría de la Comunidad Universitaria, Dirección, mandos, plantilla o incluso se crean órganos concretos para esta función como la Comisión de Seguimiento. Puede ser conveniente el hacer una declaración expresa del reconocimiento del papel de los sindicatos y una reciprocidad de las Organizaciones Sindicales de concienciación.

El ámbito temporal de este seguimiento es muy dispar en los distintos protocolos: anual, semestral, trimestral, mensual durante tres meses, etc. En otras ocasiones no se establece o se marca como periódica o puntualmente.

Y la obligación de llevar el seguimiento y por tanto ser los que informen a los anteriormente citados suele recaer en la Dirección principalmente que se apoya en el instructor, Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, Unidad de Salud Laboral y/o Inspección Educativa.

Desde la perspectiva preventiva el seguimiento, valoración, control de la aplicación y efectividad de las medidas preventivas y correctoras, debería corresponder al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales; Además debe realizar encuestas sobre riesgos psicosociales, registro estadístico de los casos de acoso, revisión periódica para evaluar y verificar la erradicación del acoso y proponer mejoras de actuación.

También al protocolo se le debe realizar un seguimiento periódico y evaluación mediante encuestas y estudios anónimos (por parte preferiblemente del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales) para solucionar posibles problemas al aplicar el

procedimiento. Se debe considerar un documento vivo que se puede adaptar y modificar para mejorarlo.

### **5.31. Solapamiento con otras vías**

Las posibles vías disciplinarias y/o judiciales suspenden o paralizan el procedimiento o por lo menos la toma de decisión del procedimiento.

El procedimiento no sustituye, interrumpe, ni amplía plazos de otros procesos.

Incluso en algunos protocolos se contempla la asistencia jurídica a la víctima en acciones judiciales una vez demostrado el acoso o la posibilidad de personarse la institución como acusación particular en procedimientos judiciales por acoso.

### **5.32. Colaboración y coordinación con otras entidades**

Muchos protocolos recogen la necesaria coordinación en caso de trabajadores de otras empresas, así como la necesidad de mantener relaciones de colaboración con otras entidades para compartir conocimientos

### **5.33. Política de integración contra el acoso**

Se plantea dar una respuesta única e integral frente al acoso. Para ello se integra en la gestión de recursos humanos y se establece que la mejora en la organización y dirección repercuten en el clima laboral y bienestar de los empleados.

Lo que se pretende es que la problemática del acoso, la prevención, la seguridad y la salud laboral en la Organización, sea transversal integrándola en códigos éticos.

El tratamiento del caso se debe realizar desde una perspectiva integral.

### **5.34. Diagrama**

Son muy escasos pero los protocolos que lo contienen son más visuales y fáciles de entender. Por lo que es muy aconsejable que un procedimiento tenga uno o varios diagramas claros y explicativos entre sus anexos.

En algún caso no existe el diagrama, pero incluyen unas conclusiones a modo de resumen.

### 5.35. Modelos y otros anexos

Algunos protocolos, aunque pocos, tienen anexos en los que se adjuntan distintos modelos de inicio de procedimiento (denuncia, queja y/o reclamación). Deben ser claros y sencillos.

También existen otros modelos para facilitar el procedimiento, como por ejemplo el *modelo de consentimiento informado*, *modelo de comunicación de confidencialidad*, *modelo de información y de consentimiento*, *modelo de información al Comité de Seguridad*, *modelo de informe del Servicio de Prevención a la Dirección*, *modelo de información del resultado a las partes afectadas*, *modelo de informe de la comisión de investigación*, *modelo de información al Comité de Seguridad y Salud del cumplimiento y ejecución de las medidas propuestas aprobadas*, *modelo de ficha de comunicación de datos para el seguimiento y evaluación del protocolo*, etc.

Es conveniente el anexionar o por lo menos citar otros acuerdos y protocolos relacionados con los riesgos psicosociales en caso de que existan.

### 5.36. Divulgación, difusión y publicidad

Se debe realizar una acción divulgativa del protocolo que será sistemática y continuada. Cada organización procura la difusión del protocolo entre sus trabajadores de distintas formas: A través de los órganos competentes, delegados de prevención, comunicación formal a todos los departamentos, circulares, tabloneros de anuncios, boletín de *Recursos Humanos*, revista, nuevas incorporaciones, manuales de acogida, elaboración de guías, campañas, seminarios, cursos, documentos divulgativos, sesiones informativas, charlas, manuales, folletos, desplegados, correo electrónico, intranet, portal del empleado u otras web o cualquier otro medio que se considere.

La sensibilización sobre el acoso y la publicidad del protocolo se consigue con el compromiso firme de la organización de realizar difusión y formación.



# CONCLUSIONES

*“Cuando creíamos que teníamos todas las respuestas,  
de pronto, cambiaron todas las preguntas”*

Mario Benedetti (1920-2009)  
Escritor y poeta uruguayo

Para concluir el estudio sobre todos los aspectos de los protocolos referentes al mobbing, se ha perfilado un decálogo de recomendaciones y buenas prácticas para tener en cuenta en la elaboración de un protocolo de acoso laboral:

## 1. Denominación y ubicación del protocolo

- Vincular el protocolo al *Plan de Prevención de Riesgos Laborales* en relación con la evaluación de riesgos psicosociales y de la planificación de la actividad preventiva.
- Debe ser un complemento al sistema de gestión de riesgos psicosociales, que en todo caso, supone una mejora preventiva.
- Elaborar un procedimiento técnico desde un punto de vista preventivo, previa consulta a los trabajadores y sus representantes en el foro que sea necesario.
- Una buena denominación debe ser congruente con el contenido del protocolo, lo más breve y clara posible, y referirse al tipo de acoso que abarca (sexual, por razón de sexo y/o moral)
- El *acoso moral* tiene varias denominaciones distintas como *acoso psicológico*, *acoso laboral* o *mobbing*. Éste último, aunque es un anglicismo, es un término muy conocido en el mundo laboral por los trabajadores.

## 2. Ámbito de aplicación, objeto y finalidad

- Deben de estar todos los tipos de acoso contemplados, bien en un protocolo contra el acoso moral, sexual y por razón de sexo o bien en distintos tipos de procedimiento para cada uno de ellos.
- El objetivo de todo protocolo de acoso es prevenir, identificar, evaluar e intervenir ante situaciones de presunto acoso.
- Apostar por la detección precoz mediante evaluaciones de riesgos psicosociales y vigilancia de la salud con pruebas psicológicas y/o de juicio clínico respectivamente.
- Abarcar a la totalidad de la plantilla e incluso a contratados, becarios y personal en formación, así como a extrabajadores si es por causa del acoso (dimisión, despido, etc.).
- Reconocer que el acoso no produce solo perjuicios a la persona afectada, sino que también los produce a su entorno más cercano, a toda la plantilla y a la Organización.
- Apelar a una intervención primaria (evaluación en origen) y otra secundaria (actuaciones sobre las personas afectadas), dejando la materia disciplinaria al órgano competente.
- Potenciar la mediación para la resolución de conflictos, ya que se consideran una oportunidad de mejora y aprendizaje; Y por el contrario, los conflictos no resueltos pueden ser detonantes de posibles situaciones de acoso.

- Las posibles vías disciplinarias y/o judiciales deben suspender o paralizar el procedimiento o por lo menos la toma de decisión final.
- Plantear dar una respuesta única e integral frente al acoso, integrándola en la gestión de recursos humanos y estableciendo que la mejora de la organización y dirección repercuten en el clima laboral y bienestar de los empleados.

### 3. Definiciones y disposiciones legales

- Las definiciones deben ser breves, concretas y conviene eliminar elementos inquisitivos y represivos, tipo *denunciante*, *denunciado*, *acosado*, *acosador*, etc.
- Las definiciones de *acoso*, *acoso moral*, *acoso laboral*, *acoso psicológico*, *acoso sexual*, *acoso por razón de sexo*, deberán ser según la doctrina científica y/o la legislación.
- La inclusión de la normativa de referencia contextualiza muy bien al protocolo, aunque desde un punto de vista preventivo se debe evitar convertirlo en un procedimiento disciplinario.

### 4. Declaración de principios y garantías

- Promulgar una *Declaración de Principios*: breve, adecuada y de carácter preventivo.
- Los principios más comunes promulgados son los de confidencialidad, objetividad, rapidez, contradicción, igualdad, respeto y protección a las personas, defensa de las partes en el procedimiento, diligencia, restitución de las víctimas, presunción de inocencia y prohibición de represalias.
- Garantizar la confidencialidad en todas sus vertientes: confidencialidad de las actuaciones y datos, custodia de expedientes, discrecionalidad de la investigación, deber de sigilo, omisión del nombre del acosado en las informaciones que se realicen a los *Comités* o similares. Las actas, declaraciones, entrevistas, etc. son considerados de carácter reservado y confidencial.
- La tramitación se realiza con la debida consideración, respeto, tacto, seriedad y prontitud. El tratamiento será justo, riguroso, oportuno, profesional. Y el trato a las personas correcto, digno, cortés, prudente, imparcial, igualitario, no discriminatorio y resguardando su intimidad e integridad física y moral.
- Debe existir la posibilidad de que las partes puedan, si así lo quieren, ser asistidas y acompañadas en todo momento por alguien de la esfera personal del trabajador (amigo, compañero, familiar, persona de la plantilla, persona de su confianza, asesor o cualquier persona) o de la esfera laboral (delegado de prevención, delegado sindical, representante sindical, representante de los trabajadores, representante de personal o representación legal).
- Las partes tienen derecho a que se les comunique toda la documentación del procedimiento, así como las actuaciones a seguir. Por lo tanto se comunica a las

partes el informe de conclusiones, la propuesta de resolución, la resolución del expediente y los informes de seguimiento.

## 5. Inicio, fases y características del procedimiento

- El inicio del procedimiento se debe solicitar por escrito y en sobre cerrado (denuncia, queja, escrito, sugerencia o reclamación) o por mail u otro medio que deje constancia. El escrito tiene que ser fiable, detallado, amplio y explicativo.
- El *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales* y la *Dirección* también pueden actuar de oficio si detectan acoso en las evaluaciones de riesgos, siniestralidad laboral, vigilancia de la salud o expedientes de adaptación y cambio de puestos de trabajo.
- El protocolo debe establecer dos fases claramente diferenciadas, una de resolución informal y otra formal. En la *informal* se intenta la mediación, arbitraje o reuniones de carácter extraoficial y la fase *formal* es la de instrucción, investigación y/o intervención.
- El procedimiento debe ser preferente, urgente, rápido y/o ágil. Además para evitar la burocratización se obliga a ser claro, sencillo, eficaz y elaborado desde un punto de vista técnico.
- Utilización de metodología científica. Se debe realizar un análisis objetivo y científico en la investigación y seguimiento; Utilizar el uso de herramientas de diagnóstico y métodos científicos para evaluar como el *TST*, *text APT*, *text del INSHT*, *cuestionario CAPP*, *cuestionario LIPT*, *cuestionario NAQ-RE*, *escala Cisneros*, *check list*, etc. Se debe determinar y contrastar la cronología del acoso, grado, psicopatologías detectadas y tratamiento.
- La investigación de los hechos se realiza mediante distintas pruebas como entrevistas, visitas de inspección al lugar, testimonios, documentos, dictámenes, informes, careos entre las partes o diagnósticos médicos (previo consentimiento de la persona afectada). En todo caso esta investigación debe ser impulsada de oficio, inmediata, rigurosa, minuciosa, objetiva y se debe establecer un control documental.
- Marcar límites temporales al procedimiento, aunque se pueden establecer excepciones en caso de investigaciones complejas, tener que hacer muchos desplazamientos, consultar a expertos, etc.

## 6. Mediador, instructor u órgano colegiado

- El mediador es importante que actúe de forma inmediata, con independencia y autonomía; y que se le den facultades para entrevistarse con quien considere para procurar una resolución amistosa.
- El instructor debe actuar con independencia y autonomía al igual que el mediador y con todo el apoyo de la Organización. Es aconsejable que esté titulado como

*Técnico Superior de Prevención de Riesgos Laborales en la especialidad de Ergonomía y Psicología Aplicada.*

- El *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales* debe ser el órgano colegiado que estudia e investiga el acoso y debe tener acceso a toda la información y documentación.
- La composición del órgano colegiado encargado debe ser de perfil técnico multidisciplinar, permanente y estable.
- En caso de intervenciones sencillas, una sola persona la puede realizar y solo se recurre a un equipo multidisciplinar para casos complejos.
- Cuando la presencia de los representantes de los trabajadores sea obligatoria, ésta se debe reducir a uno o dos miembros para realizar las funciones de control y supervisión que sean necesarias.
- Debe existir la posibilidad de recusación y abstención por parentesco, amistad, enemistad, superioridad o subordinación inmediata.

## **7. Medidas cautelares vs Presunción de inocencia**

- Las medidas cautelares no deben chocar con el principio de presunción de inocencia.
- Las medidas cautelares solo deben adoptarse en casos graves e indicios suficientes de veracidad. Se hará motivadamente tras la valoración de los hechos y no pueden menoscabar los derechos laborales de las partes.
- Se debe de recoger en algún momento la garantía, principio o beneficio de la presunción de inocencia para el denunciado.
- La culpabilidad del denunciado no se presume, se debe de contemplar la prevención del daño injusto y la salud de la persona denunciada, prestando especial atención a la adopción de medidas preventivas que se puedan interpretar como prueba de culpabilidad.
- Durante el procedimiento es preceptivo ayudar a la víctima si es necesario, proporcionando asistencia médica, psicológica, y apoyo social y organizativo.
- Un momento en el que hay que prestar especial atención es en la reincorporación de trabajadores que han estado de baja médica por motivo de acoso.
- Se responsabiliza a toda la plantilla para garantizar un entorno laboral digno y cumplir el protocolo. Pero son los directivos, mandos, responsables, coordinadores, delegados de prevención y el *Servicio de Prevención* los que deben de estar especialmente vigilantes. La *Dirección* es la responsable de supervisar e intervenir ante posibles hostigamientos.

## **8. Medidas adoptadas y seguimiento posterior**

- Se realiza el informe final o de conclusiones que se eleva a la *Dirección* para que adopte las medidas. Es conveniente contar con un *check list* a la hora de realizar

estos informes para que se recojan todos los aspectos que se consideren importantes.

- Las medidas propuestas se deben aplicar de carácter inmediato.
- El informe final (o de conclusiones) es preceptivo, pero no vinculante para la *Dirección*. Aunque puede recogerse un plazo temporal en el que si no se adopta una resolución en un plazo determinado se convierte en vinculante.
- Dejar constatación expresa de si se debe o no iniciar expediente disciplinario y/o en caso de sobreseimiento de si la denuncia ha sido con buena o mala fe.
- Las medidas adoptadas en ningún caso debe afectar los derechos laborales de terceras partes ajenas al acoso.
- Plantear un sistema de seguimiento una vez adoptada la resolución final, dándose cuenta de la ejecución de lo decidido.
- El seguimiento, valoración, control de la aplicación y efectividad de las medidas preventivas y correctoras, debe corresponder al *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales*; Además debe realizar encuestas sobre riesgos psicosociales, registro estadístico de los casos de acoso, revisión periódica para evaluar y verificar la erradicación del acoso y proponer mejoras de actuación.
- También al protocolo se le debe realizar un seguimiento periódico y evaluación mediante encuestas y estudios anónimos (por parte preferiblemente del *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales*). Se debe considerar un documento revisable que se puede adaptar y modificar para mejorarlo.
- Toma de medidas disciplinarias de oficio contra las denuncias falsas y falsos testimonios.
- Toma de medidas disciplinarias de oficio contra la falta de confidencialidad por parte de las partes o actuantes.
- Toma de medidas disciplinarias de oficio contra las posibles represalias por denunciar, testificar, proteger a un acosado, ayudar en una reclamación o instruir el procedimiento.
- Incluir mecanismos de coordinación en caso de trabajadores de otras empresas.

## 9. Divulgación, formación e información

- La medida preventiva más importante es la formación en materia de acoso y del propio protocolo, que se debe fomentar entre los mandos, directivos, *Servicio de Prevención*, delegados de prevención y el resto de la plantilla.
- El *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales* debe informar y asesorar en materia de acoso a los trabajadores y en el procedimiento en general.
- Los sistemas de información y asesoramiento convienen que sean anónimos, como por ejemplo un buzón, email o teléfono.
- Se debe realizar una divulgación del protocolo sistemática y continuada.
- La difusión y publicidad del protocolo entre los trabajadores puede ser de distintas formas: A través de los órganos competentes, delegados de prevención, comunicación formal a todos los departamentos, circulares, tabloneros de anuncios, boletín de *Recursos Humanos*, revista, nuevas incorporaciones, manuales de

acogida, elaboración de guías, campañas, seminarios, cursos, documentos divulgativos, sesiones informativas, charlas, manuales, folletos, desplegados, correo electrónico, intranet, portal del empleado u otras web o cualquier otro medio que se considere.

## **10. Diagrama del procedimiento y modelos o formularios normalizados**

- Los protocolos que contienen diagramas del procedimiento son más visuales y fáciles de entender. Los diagramas tienen que ser claros y explicativos.
- También es recomendable otros modelos o formularios preestablecidos de *inicio de procedimiento* (denuncia, queja y/o reclamación), *modelo de consentimiento informado*, *modelo de comunicación de confidencialidad*, etc.
- Es conveniente anexionar o por lo menos citar otros acuerdos y protocolos relacionados con los riesgos psicosociales en caso de que existan.

Por último, también se ha generado un *check list* o documento de trabajo de campo para la elaboración y evaluación de protocolos (Anexo A), que se debe de entender como un documento válido, pero aún en fase embrionaria y que por lo tanto debe ser mejorado y textado en investigaciones posteriores con rigor técnico y científico.



## Bibliografía

- **Gonzalez de Rivera, JL y Rodríguez-Abuin, MJ (2005):** *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization Modificado)*. Editorial EOS. Madrid
- **Fidalgo, A. M. e I. Piñuel (2004):** “La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing”. *Psicothema*. Vol. 16, 4:615-624
- **Piñuel, I. (2001):** *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Editorial Sal Terrae, Santander
- **Hirigoyen, M. F. (2001):** *El acoso moral en el trabajo*. Editorial Paidós. Barcelona
- **González de Rivera, J. L. (2002):** *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Editorial Espasa Prácticos. Madrid

### LEGISLACIÓN

- España. Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales. *Boletín Oficial del Estado*, 10 de noviembre de 1995. 263:32590-32611.
- España. Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo. Anexo IV a la prórroga para 2008 del Acuerdo interconfederal para la negociación colectiva 2007. *Boletín Oficial del Estado*, 14 de enero de 2008. 12:2534-2540
- Unión Europea. Recomendación de la Comisión Europea 92/131/CEE de 27 de noviembre de 1991 relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. *Diario Oficial de la Unión Europea* (Serie L 49) de 24 de febrero de 1992.
- España. Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. *Boletín Oficial del Estado*, 31 de enero de 1997. 27:3031-3045
- España. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. *Boletín Oficial del Estado*, 23 de marzo de 2007. 71:12611-12645
- España. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. *Boletín Oficial del Estado*, 27 de noviembre de 1992. 285:40300-40319
- España. Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. *Boletín Oficial del Estado*, 30 de octubre de 2007. 260:44037-44048

### NORMAS TÉCNICAS

- **Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. (2012):** *Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*. Madrid

- **Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. (2009):** *Criterio Técnico 69/2009 sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.* Madrid
- **Observatorio Vasco sobre el Acoso Moral en el Trabajo. (2006):** *Acoso moral en el trabajo: guía de prevención y actuación frente al mobbing.* Vitoria
- **Observatorio permanente de riesgos psicosociales de UGT. (2008):** *Guía Violencia en el trabajo y sus manifestaciones.* Ed. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Madrid
- **Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2009):** *NTP-854: Acoso psicológico en el trabajo: definición.* Madrid
- **Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2009):** *NTP-856: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales.* Madrid
- **Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2005):** *NTP-702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales.* Madrid
- **Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2005):** *NTP-703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.* Madrid
- **Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2009):** *NTP-840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales.* Madrid
- **Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1998):** *NTP-476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing.* Madrid
- **Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2010):** *NTP-860: Intervención psicosocial: Guía del INRS para agentes de prevención.* Madrid

#### PROTOCOLOS

- **Mapfre (2007):** “Protocolo para la prevención y el tratamiento del acoso en Mapfre”. En [http://www.feteugtcyl.es/sites/default/files/Protocolo\\_Acoso\\_Mafre\\_2007.pdf](http://www.feteugtcyl.es/sites/default/files/Protocolo_Acoso_Mafre_2007.pdf)
- **USOCV (2008):** “Modelo de Protocolo de actuación para los casos de acoso moral y/o sexual en para la le prevención del acoso sexual en el trabajo y el establecimiento de un procedimiento especial para el tratamiento de los casos que pudieran producirse”. En [http://www.usocv.org/Uploads/imagenes/Propuesta\\_protocolo\\_ACOSO.pdf](http://www.usocv.org/Uploads/imagenes/Propuesta_protocolo_ACOSO.pdf)
- **Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra (2008):** “Propuesta de Protocolo de actuación contra los casos de acoso psicológico (mobbing) en el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra” En <https://docs.google.com/file/d/0B6TIMsqVboD2OVNiSU9NX2Jfbzg/edit>
- **Área de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de Administración Autonómica de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas de la Generalitat Valenciana (2011):** “Protocolo de actuación ante el acoso moral en el trabajo (mobbing) en la Administración de la Generalitat Valenciana”. En

- [http://www.cjap.gva.es/portal/c/document\\_library/get\\_file?uuid=6c029389-4b5c-46d0-8368-7d1f77afbb62&groupId=10614](http://www.cjap.gva.es/portal/c/document_library/get_file?uuid=6c029389-4b5c-46d0-8368-7d1f77afbb62&groupId=10614)
- **GESMA - Gestió Sanitària de Mallorca del Govern de les Illes Balears (2010):** “Protocolo de actuación preventiva e intervención en situaciones de acoso psicológico en el trabajo”. En <https://docs.google.com/file/d/0B6TIMsqVboD2Q3IIanZIVUdqBdG/edit>
  - **CajaCanarias (2006):** “Protocolo de acoso Moral y Sexual”. En <https://docs.google.com/file/d/0B6TIMsqVboD2TXZoU2pEeFJudIE/edit>
  - **Junta de Extremadura (2008):** “Protocolo de actuación contra el acoso psicológico (mobbing) y el acoso sexual”. En [http://ssprl.gobex.es/ssprl/c/document\\_library/get\\_file?uuid=194ba83d-c447-4206-8f2a-cd5d746402b2&groupId=10156](http://ssprl.gobex.es/ssprl/c/document_library/get_file?uuid=194ba83d-c447-4206-8f2a-cd5d746402b2&groupId=10156)
  - **La Montañesa VEOLIA Transporte (2008):** “Protocolo de acoso sexual y moral”. En [http://planesdeigualdad.uab.cat/index.php/es/planes-de-igualdad/doc\\_details/169-protocolo-acoso-sexual-y-moral-la-montanesa-veolia-transporte](http://planesdeigualdad.uab.cat/index.php/es/planes-de-igualdad/doc_details/169-protocolo-acoso-sexual-y-moral-la-montanesa-veolia-transporte)
  - España. Orden de la Consejera de Hacienda y Administración Pública del País Vasco que regula las medidas de prevención y el procedimiento de actuación en casos de acoso moral y sexual en el trabajo en el ámbito de la Administración General y sus Organismos Autónomos. *Boletín Oficial del País Vasco*, 27 de diciembre de 2006. 245:25436-25445
  - **Ayuntamiento de Alcobendas (2006):** “Protocolo contra el acoso psicológico (mobbing) y el acoso sexual (Ayuntamiento de Alcobendas y patronatos)”. En [http://www.feteugtcyl.es/sites/default/files/Protocolo\\_Acoso\\_Ayuntamiento\\_Alcobendas.pdf](http://www.feteugtcyl.es/sites/default/files/Protocolo_Acoso_Ayuntamiento_Alcobendas.pdf)
  - España. Orden Foral número 147/2008, de 7 de abril, por la que se aprueba el Protocolo de Actuación en supuestos de acoso moral o psicológico en el trabajo en la Administración General de la Diputación Foral de Álava. *Boletín Oficial del Territorio Histórico de Álava*, 18 de abril de 2008. 44:4583-4590
  - **Paradores (2006):** “Protocolo para la prevención del acoso moral y sexual en Paradores”. En [http://www.chtjgt.net/archivos/elementos/2010/estatal\\_protocolo\\_acoso\\_paradores\\_050506.pdf](http://www.chtjgt.net/archivos/elementos/2010/estatal_protocolo_acoso_paradores_050506.pdf)
  - **Universidad Autónoma de Madrid (2009):** “Protocolo para la prevención de situaciones de riesgo psicosocial en el entorno laboral de la UAM”. En <https://docs.google.com/file/d/0B6TIMsqVboD2TEIZeHFIRFRUbVU/edit>
  - **Universidad de Jaén (2005):** “Protocolo de actuación sobre la violencia psicológica en el trabajo”. En [http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/doc\\_interes/buenaspracticass/acoso\\_0012.pdf](http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/doc_interes/buenaspracticass/acoso_0012.pdf)
  - **Diputación de Alicante (2007):** “Protocolo de Prevención contra el Acoso Laboral”. En <http://www.dip-alicante.es/formacion/es/menu/almacen/Mobbing2007/Mobbing2007.pdf>

- **Secretaría General de Instituciones Penitenciarias (2011):** “Procedimiento de actuación frente al acoso en los centros de trabajo dependientes de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias”. En <http://ccoopmalaga.webcindario.com/hipervinculossaludlaboral/PPRL-1600.%20%20Acoso%20Laboral.pdf>
- **Universidad de Valladolid (2012):** “Protocolo de actuación en materia de prevención e inhibición del acoso en el ámbito laboral”. En <http://www.uva.es/export/sites/uva/1.lauva/1.04.secretariageneral/ documentos/ii.4.protocolo-de-actuacion-en-materia-de-acoso-en-el-ambito-laboral.pdf>
- **Adif (2010):** “Protocolo de actuación ante las posibles situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral”. En [http://www.ccoo.es/comunes/recursos/1/doc22489\\_Plan\\_de\\_igualdad\\_Adif.pdf](http://www.ccoo.es/comunes/recursos/1/doc22489_Plan_de_igualdad_Adif.pdf)
- **SUPERMERCADOS SABECO, S.A (2007):** “Protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso moral, sexual y por razón de sexo en el puesto de trabajo”. En [http://www.feteugtcyl.es/sites/default/files/Protocolo\\_Acoso\\_Sabeco.pdf](http://www.feteugtcyl.es/sites/default/files/Protocolo_Acoso_Sabeco.pdf)
- **Gamesa (2010):** “Protocolo de actuación en caso de acoso”. En <http://www.gamesacorp.com/recursos/doc/capital-humano/nuestras-personas/protocolo-de-actuacion-en-caso-de-acoso-laboral.pdf>
- **Unidad de Prevención de riesgos Laborales de la UNED (2006):** “Protocolo de actuación en materia de acoso”. En [http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED\\_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICERRECTORADOS/GERENCIA/RECURSOS%20HUMANOS/SALUD-LABORAL/PROTOCOLO%20ACOSO/PREVENCIONACOSO.PDF](http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICERRECTORADOS/GERENCIA/RECURSOS%20HUMANOS/SALUD-LABORAL/PROTOCOLO%20ACOSO/PREVENCIONACOSO.PDF)
- España. Acuerdo entre la UPV/EHU y las Organizaciones Sindicales Representativas de la UPV/EHU sobre prevención y solución de quejas en materia de acoso. *Boletín Oficial del País Vasco*, 7 de mayo de 2014. 84:2014/2034
- **Ayuntamiento de Leganés (2009):** “Protocolo de actuación en materia de acoso laboral –mobbing-“. En <http://ccooweb.es/convenio/protocolo-mobbing.pdf>
- España. Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado. *Boletín Oficial del Estado*, 1 de junio de 2011. 130:53956-53968
- **Caixanova (2005):** “Protocolo de prevención del acoso sexual y moral en el trabajo. Procedimiento de actuación”. En [http://www.feteugtcyl.es/sites/default/files/Protocolo\\_Acoso\\_Caixanova.pdf](http://www.feteugtcyl.es/sites/default/files/Protocolo_Acoso_Caixanova.pdf)
- España. Resolución de 3 de marzo de 2009, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el plan marco de igualdad de la Unión General de Trabajadores y el protocolo de actuación para la prevención del acoso en el trabajo que se incorporan al texto del Convenio colectivo. *Boletín Oficial del Estado*, 20 de marzo de 2009. 68:27867-27877

- **Administración de la Comunidad Foral de Navarra (2005):** “Manual de procedimiento sobre prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de conflicto y acoso psicológico en el entorno laboral”. En [http://www.educacion.navarra.es/portal/digitalAssets/32/32382\\_ProcAcosoPsicologico.pdf](http://www.educacion.navarra.es/portal/digitalAssets/32/32382_ProcAcosoPsicologico.pdf)
- **Caja de Baleares Sa Nostra (2006):** “Código de conducta para la prevención del acoso psicológico y sexual en la Caja de Baleares Sa Nostra”. En [http://ccoosanostra.com/wp/wp-content/uploads/2013/10/anexo\\_20\\_acoso\\_sexual\\_cas.pdf](http://ccoosanostra.com/wp/wp-content/uploads/2013/10/anexo_20_acoso_sexual_cas.pdf)
- **Conselleria d'Educación de la Generalitat Valenciana (2010):** “Protocolo de actuación ante el acoso en centros docentes dependientes de la Conselleria de Educación de la Generalitat Valenciana”. En <http://www.prl-sectoreducativo.es/documentos/documentacion/bibliografia/protocola%20acoso%20generalitat%20valenciana.pdf>
- **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad Autónoma de La Rioja (2012):** “Procedimiento de actuación para casos de conflicto interpersonal en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja”. En [http://www.larioja.org/npRioja/cache/documents/765144\\_procedimiento\\_de\\_conflicto.pdf?idtab=745867](http://www.larioja.org/npRioja/cache/documents/765144_procedimiento_de_conflicto.pdf?idtab=745867)



## Agradecimientos

Quiero expresar mi reconocimiento y agradecimiento a todas aquellas personas que, gracias a su colaboración, han contribuido a la realización de este Trabajo Fin de Grado.

En primer lugar, mi sincero agradecimiento a Emilio Benedicto Carrillo y a Elisa Arranz López, tutores de este proyecto, por su consejo, ayuda y dedicación durante el desarrollo de este trabajo, así como a las profesoras Laura Álvaro Andaluz y Lidia Sanz Molina por su interés constante y darme la oportunidad de exponerlo al resto de mis compañeros.

Un agradecimiento especial a todo un equipo multidisciplinar de colaboradores habituales: Sergio Caro Díaz y Arturo Alonso Llorente, *Técnicos Superiores en Prevención de Riesgos Laborales en Psicología Aplicada* por la ayuda a crear y textar el *check list*; así como al psicólogo José Blanco Ezquerro; a los médicos Jesús Ángel Matute del Río (especialidad en *Medicina en el Trabajo*), Miriam Yrureta Valmala, Almudena Bosque Mohino y al enfermero Iván Santolalla Arnedo (especialidad en *Medicina en el Trabajo* y *Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales en Psicología Aplicada*).

De igual manera, mi gratitud a las psicólogas Monica Zorzano Maeztu y Silvia Torres Fernández, *Técnicas Superiores en Prevención de Riesgos Laborales en Psicología Aplicada* del Gobierno de La Rioja.

Por último, también agradecer a la *Escuela de Ciencias Empresariales y del Trabajo* la realización del Curso de formación “*Cómo elaborar el Trabajo Fin de Grado*”, así como a todos los profesores que lo han impartido.



## ANEXO A

## DOCUMENTO DE TRABAJO DE CAMPO PARA REALIZAR O EVALUAR UN PROTOCOLO CONTRA EL ACOSO MORAL (CHECK LIST)

### Instrucciones y recomendaciones de utilización:

- Se debe considerar un documento orientativo quedando a criterio de la autonomía y saber hacer del *Técnico Superior en Prevención De Riesgos Laborales* utilizarlo total o parcialmente para elaborar o evaluar un protocolo contra el acoso laboral.
- La respuesta que se considera óptima se señala “” y la no óptima “”, por lo que seguidamente se debe responder al “¿Por qué?”, para convertirse en óptima

### 1. Ubicación del protocolo

¿Dónde está ubicado el protocolo?	
<input type="checkbox"/> Convenio colectivo sectorial	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Convenio colectivo de empresa	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Plan de igualdad	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Código Ético	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Protocolo <i>ad hoc</i> de solución de conflictos en el ámbito laboral	
<input type="checkbox"/> Plan de Prevención de Riesgos Laborales	
¿Es un complemento al sistema de gestión de riesgos psicosociales?	
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
¿Supone una mejora preventiva?	
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
¿Es un procedimiento técnico desde un punto de vista preventivo?	
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
¿Para su elaboración se ha consultado a los trabajadores y/o sus representantes?	
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?

### 2. Denominación del protocolo

¿Cómo se denomina?	
<input type="checkbox"/> Protocolo	
<input type="checkbox"/> Acuerdo	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Código de conducta	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Orden	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Procedimiento	¿Por qué?
¿Menciona el tipo o tipos de acoso que abarca (moral, sexual y/o por razón de sexo)?	
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
¿Con qué denominación de las muchas que tiene se cita al acoso moral?	
<input type="checkbox"/> Acoso psicológico	
<input type="checkbox"/> Acoso laboral	
<input type="checkbox"/> Acoso moral	
<input type="checkbox"/> Mobbing	
<input type="checkbox"/> Otra denominación. ¿Cuál?	¿Por qué?
¿El protocolo es complementado en su denominación como <i>Protocolo de actuación</i> , <i>Protocolo de prevención</i> o <i>Protocolo para la prevención</i> ?	
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?

¿Incluye entre paréntesis el término mobbing ya que aunque es un anglicismo, es un término muy conocido en el mundo laboral? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿La denominación es congruente con el contenido del protocolo? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿La denominación es breve y clara? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?

### 3. Definiciones

¿Se establece un apartado específico para las definiciones? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Contiene las siguientes definiciones? Acoso. <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué? Acoso moral <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué? Acoso laboral <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué? Acoso psicológico <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué? Acoso sexual <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué? Acoso por razón de sexo <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué? Violencia psicológica <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué? Situación conflictiva <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué? Denuncia falsa <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué? Otras. ¿Cuáles? ¿Por qué?
¿Se amplía las definiciones de acoso con las características, grados, fases, consecuencias, tipos (ascendente, horizontal y descendente) o grupos de riesgo? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se proporciona un listado de los comportamientos que se consideran acoso? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se proporciona un listado de los comportamientos que no se consideran acoso? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Determina que conductas aun siendo violentas no están incluidas en el protocolo, por no estar contemplado o estarlo en otro tipo de protocolo? (Ej. Las agresiones físicas o el acoso sexual o por razón de sexo si existiese un protocolo específico para ello) <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Son las definiciones breves y concretas? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Elimina elementos inquisitivos y represivos, tipo <i>denunciante, denunciado, acosado, acosador, etc.</i> ? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?

### 4. Tipos de acoso

¿Son contemplados todos los tipos de acoso (acoso moral, sexual y por razón de sexo) en el protocolo o protocolos? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
--

### 5. Objeto

¿Se establece el objeto del protocolo? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Identifica y erradica los riesgos psicosociales para garantizar una protección eficaz? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿El objetivo del protocolo de acoso es prevenir, identificar, evaluar e intervenir ante situaciones de presunto acoso? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Existe una canalización y actuación inmediata para la solución rápida de quejas, denuncias y reclamaciones sobre acoso? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se analiza científicamente las situaciones de acoso? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se apuesta por la detección precoz mediante evaluaciones de riesgos psicosociales a través de pruebas psicológicas? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se apuesta por la detección precoz mediante vigilancia de la salud a través del juicio clínico? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se establece la mejora del entorno laboral y creación de un ambiente de colaboración y cooperación de trabajo libre de acoso? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se espera obtener una pretensión disuasoria del acoso por la simple existencia del protocolo? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?

### 6. Beneficiarios y ámbito de aplicación

¿El protocolo establecer su ámbito organizativo y territorial? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿A quién se aplica?
A la totalidad de la plantilla <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
Personal de contratas <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
Becarios <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
Personal en formación <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
Extrabajadores si es por causa del acoso (dimisión, despido, etc.) <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?

### 7. Perjuicios

¿Se establece que el acoso no solo perjudica a la persona afectada, sino que también lo hace a su entorno más cercano, el resto de la plantilla y la Organización? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se establece que produce daños a la salud mental y/o física y al bienestar? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se recoge que el acoso es inaceptable, atentatorio para la dignidad y que genera efectos indeseables en la salud, moral, confianza y autoestima? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?

<p>¿Recoge que la mejora de las condiciones laborales repercute en la productividad y en el clima laboral?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC      ¿Por qué?</p>
---

### 8. Finalidad

<p>¿Se apela a una intervención primaria de evaluación en origen?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC      ¿Por qué?</p>
<p>¿Se apela a una intervención secundaria de actuación sobre las personas afectadas?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC      ¿Por qué?</p>
<p>¿Se deja la materia disciplinaria al órgano competente?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC      ¿Por qué?</p>
<p>¿Hay un procedimiento de intermediación que intente ser una solución rápida y eficaz para conflictos interpersonales?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC      ¿Por qué?</p>
<p>¿Considera los conflictos como una oportunidad de mejora y aprendizaje?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC      ¿Por qué?</p>
<p>¿Considera los conflictos no resueltos los detonantes de posibles situaciones de acoso?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC      ¿Por qué?</p>
<p>¿Se establece claramente que el procedimiento no es punitivo, ni represivo, ni disciplinario, ni un expediente informativo, ni una información reservada, ni una diligencia previa a la apertura del expediente disciplinario?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC      ¿Por qué?</p>

### 9. Declaración de principios

<p>¿Se establece un apartado específico para la <i>Declaración de Principios</i>?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC      ¿Por qué?</p>																																																												
<p>¿La <i>Declaración de Principios</i> es breve, adecuada y de carácter preventivo?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC      ¿Por qué?</p>																																																												
<p>¿Promulga los siguientes principios?</p> <table border="0"> <tr> <td>Confidencialidad</td> <td><input type="checkbox"/> Sí</td> <td><input type="checkbox"/> No</td> <td><input type="checkbox"/> NS/NC</td> <td>¿Por qué?</td> </tr> <tr> <td>Objetividad</td> <td><input type="checkbox"/> Sí</td> <td><input type="checkbox"/> No</td> <td><input type="checkbox"/> NS/NC</td> <td>¿Por qué?</td> </tr> <tr> <td>Rapidez</td> <td><input type="checkbox"/> Sí</td> <td><input type="checkbox"/> No</td> <td><input type="checkbox"/> NS/NC</td> <td>¿Por qué?</td> </tr> <tr> <td>Contradicción</td> <td><input type="checkbox"/> Sí</td> <td><input type="checkbox"/> No</td> <td><input type="checkbox"/> NS/NC</td> <td>¿Por qué?</td> </tr> <tr> <td>Igualdad</td> <td><input type="checkbox"/> Sí</td> <td><input type="checkbox"/> No</td> <td><input type="checkbox"/> NS/NC</td> <td>¿Por qué?</td> </tr> <tr> <td>Respeto y protección a las personas</td> <td><input type="checkbox"/> Sí</td> <td><input type="checkbox"/> No</td> <td><input type="checkbox"/> NS/NC</td> <td>¿Por qué?</td> </tr> <tr> <td>Defensa de las partes</td> <td><input type="checkbox"/> Sí</td> <td><input type="checkbox"/> No</td> <td><input type="checkbox"/> NS/NC</td> <td>¿Por qué?</td> </tr> <tr> <td>Diligencia</td> <td><input type="checkbox"/> Sí</td> <td><input type="checkbox"/> No</td> <td><input type="checkbox"/> NS/NC</td> <td>¿Por qué?</td> </tr> <tr> <td>Restitución de las víctimas</td> <td><input type="checkbox"/> Sí</td> <td><input type="checkbox"/> No</td> <td><input type="checkbox"/> NS/NC</td> <td>¿Por qué?</td> </tr> <tr> <td>Presunción de inocencia</td> <td><input type="checkbox"/> Sí</td> <td><input type="checkbox"/> No</td> <td><input type="checkbox"/> NS/NC</td> <td>¿Por qué?</td> </tr> <tr> <td>Prohibición de represalias</td> <td><input type="checkbox"/> Sí</td> <td><input type="checkbox"/> No</td> <td><input type="checkbox"/> NS/NC</td> <td>¿Por qué?</td> </tr> <tr> <td>Otras. ¿Cuáles?</td> <td colspan="4">¿Por qué?</td> </tr> </table>	Confidencialidad	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?	Objetividad	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?	Rapidez	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?	Contradicción	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?	Igualdad	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?	Respeto y protección a las personas	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?	Defensa de las partes	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?	Diligencia	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?	Restitución de las víctimas	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?	Presunción de inocencia	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?	Prohibición de represalias	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?	Otras. ¿Cuáles?	¿Por qué?			
Confidencialidad	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?																																																								
Objetividad	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?																																																								
Rapidez	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?																																																								
Contradicción	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?																																																								
Igualdad	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?																																																								
Respeto y protección a las personas	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?																																																								
Defensa de las partes	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?																																																								
Diligencia	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?																																																								
Restitución de las víctimas	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?																																																								
Presunción de inocencia	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?																																																								
Prohibición de represalias	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?																																																								
Otras. ¿Cuáles?	¿Por qué?																																																											
<p>¿Se considera un objetivo prioritario las condiciones laborales respetuosas con la dignidad personal?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC      ¿Por qué?</p>																																																												
<p>¿Se garantiza un entorno laboral exento de acoso, un ambiente de trabajo respetuoso, no discriminatorio, digno y con derecho a la intimidad e integridad?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC      ¿Por qué?</p>																																																												

### 10. Garantías

¿Se garantiza la confidencialidad en todas sus vertientes?				
▪ Confidencialidad de las actuaciones y datos	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
▪ Custodia de expedientes	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
▪ Discrecionalidad de la investigación	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
▪ Deber de sigilo	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
▪ Omisión del nombre del acosado en las informaciones que se realicen a los Comités o similares	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
▪ Asignación de códigos numéricos a las partes afectadas	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
▪ Las actas, declaraciones y entrevistas son consideradas de carácter reservado y confidencial.	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
¿Se rechaza el acoso de raíz en todas sus formas y modalidades?				
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?				
¿Se propugnan la nula tolerancia con el acoso?				
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?				
¿Se afirma que cualquier tipo de acoso es inadmisibile, inaceptable e indeseable?				
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?				
¿La tramitación se realiza con la debida consideración, respeto, tacto, seriedad y prontitud?				
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?				
¿El tratamiento es justo, riguroso, oportuno, profesional?				
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?				
¿Se recoge el derecho a?				
▪ Ejercicio de la reclamación	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
▪ Protección eficaz	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
▪ Celeridad de todo el procedimiento	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
▪ Impulso de oficio	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
En casos de acoso sexual, ¿la persona afectada puede solicitar un instructor de su mismo sexo?				
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?				
¿Ha sido o va a ser aprobado por el <i>Comité de Seguridad y Salud</i> u órgano similar?				
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?				
¿Se eleva y firma las actas por parte de los asistentes?				
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?				

### 11. Disposiciones legales

¿Se establece un apartado específico para las disposiciones legales?				
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?				
¿Se establece como punto de partida el cumplimiento de la normativa?				
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?				
¿Cuando se plantea la tipificación disciplinaria se remite a la norma aplicable o Convenio Colectivo?				
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?				
¿Se ha evitado convertirlo en un procedimiento disciplinario?				
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?				

**12. Inicio del procedimiento**

<p>¿El inicio del procedimiento se inicia por escrito?  <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC      ¿Por qué?</p>
<p>¿Cómo se denomina el escrito de inicio?  <input type="checkbox"/> Denuncia  <input type="checkbox"/> Queja  <input type="checkbox"/> Denuncia/queja  <input type="checkbox"/> Reclamación  <input type="checkbox"/> Escrito  <input type="checkbox"/> Sugerencia</p>
<p>¿Existe un formulario preestablecido para ello (<i>modelo de reclamación, modelo establecido o impreso normalizado</i>)?  <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC      ¿Por qué?</p>
<p>¿Cómo se denomina a la persona afectada?  <input type="checkbox"/> Acosado  <input type="checkbox"/> Víctima  <input type="checkbox"/> Persona denunciante  <input type="checkbox"/> Perjudicado  <input type="checkbox"/> Interesado</p>

**13. Fases**

<p>¿Existen dos fases claramente diferenciadas, siendo una de mediación, arbitraje o reuniones de carácter extraoficial; y la otra de instrucción, investigación y/o intervención?  <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC      ¿Por qué?</p>
<p>¿Qué denominación reciben ambas fases?  <input type="checkbox"/> Mediación e investigación  <input type="checkbox"/> Informal y formal  <input type="checkbox"/> Resolución previa e instrucción  <input type="checkbox"/> Mediación e instrucción  <input type="checkbox"/> Mediación previa e instrucción  <input type="checkbox"/> Mediación e instrucción documental  <input type="checkbox"/> Preliminar y formal  <input type="checkbox"/> Informativas previas e inicio de proceso  <input type="checkbox"/> Otra      ¿Cuál?</p>
<p>¿La mediación es voluntaria y aceptada por las partes?  <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC      ¿Por qué?</p>
<p>¿La mediación supone una solución interna, rápida, ágil y dialogada?  <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC      ¿Por qué?</p>
<p>¿Se pasa a la segunda fase cuando no se consigue una resolución en la mediación o directamente ante la gravedad de las situaciones?  <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC      ¿Por qué?</p>

#### 14. Característica del procedimiento

¿El procedimiento tiene las siguientes características?				
<input type="checkbox"/> Preferente	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Urgente	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Rápido	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Ágil	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Claro	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Sencillo	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Eficaz	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Técnico	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
¿El procedimiento tiene los siguientes defectos?				
<input type="checkbox"/> Lento	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Teórico	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Burocratizado	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Repetitivo	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Extenso	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
<input type="checkbox"/> Incoherente	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
¿Las actuaciones se llevan con confidencialidad, sigilo y secreto?				
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?	
¿La investigación se lleva con sensibilidad y respeto a los derechos de las partes?				
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?	
¿El procedimiento conlleva metodología científica?				
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?	
¿Se realiza un análisis objetivo y científico en la investigación y seguimiento?				
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?	
¿Se utiliza el uso de herramientas de diagnóstico y métodos científicos para evaluar?				
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?	
¿Se utilizan las siguientes herramientas de diagnóstico y métodos científicos en la evaluación?				
TST	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
Text APT	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
Text del INSHT	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
Cuestionario CAPP	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
Cuestionario LIPT	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
Cuestionario NAQ-RE	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
Escala Cisneros	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
¿Se determina y contrasta la cronología del acoso, grado, psicopatologías detectadas y tratamiento?				
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?	
¿Se valora la naturaleza, seriedad e indicios de la queja, reclamación o denuncia?				
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?	
¿La investigación de los hechos se realiza mediante las siguientes pruebas?				
Entrevistas	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
Visitas de inspección al lugar	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
Testimonios	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
Documentos	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
Dictámenes	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
Informes	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
Careos entre las partes	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?

Diagnósticos médicos (previo consentimiento de la persona afectada) <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué? Otros ¿Cuáles?
¿La investigación es impulsada de oficio, inmediata, rigurosa, minuciosa y objetiva? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se establece un control documental del procedimiento? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se da audiencia y celebrar reuniones con las partes, testigos, expertos, mandos y delegados de prevención? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?

### 15. Límite temporal

¿Se establecen límites temporales para ser llevados a cabo procedimientos? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se da un plazo de quince días o un mes para la fase informal o de mediación? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se da un plazo de quince días o un mes para la fase formal o de investigación? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se establecen excepciones ya que la casuística puede ralentizar la investigación por ser compleja, tener que hacer muchos desplazamientos, consultar a expertos, etc.? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?

### 16. Asesoramiento y acompañamiento a las partes

¿Existe la posibilidad de que las partes puedan, si así lo quieren, ser asistidas y acompañadas en todo momento? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿La figura o figuras acompañantes pueden ser de la esfera personal del trabajador? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Quién puede ser asesor o acompañante de la esfera personal del trabajador? <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amigo <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Compañero <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Familiar <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Persona de la plantilla <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Persona de su confianza <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Asesor <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Cualquier persona <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> </ul>
¿La figura o figuras acompañantes pueden ser de la esfera laboral del trabajador? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Quién puede ser asesor o acompañante de la esfera laboral del trabajador? <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Delegado de prevención <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Delegado sindical <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Representante sindical <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Representante de los trabajadores <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Representante de personal <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Representación legal <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> </ul>

### 17. Servicios de información

¿Se asigna a algún órgano la función de información y asesoramiento en materia de acoso a los trabajadores y al procedimiento en general?			
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
¿Qué órganos son los encargados de la información y asesoramiento?			
▪ Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC
▪ Unidad de Salud Laboral	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC
▪ Departamento de Recursos Humanos	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC
▪ Delegados de prevención	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC
▪ Organizaciones Sindicales	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC
¿Los sistemas de información y asesoramiento son anónimos? (como por ejemplo un buzón, email o teléfono)			
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?

### 18. Responsabilidad de la organización

¿Responsabiliza a toda la plantilla para garantizar o ayudar a garantizar un entorno laboral digno y cumplir el protocolo para la consecución del objetivo?			
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
¿Son los directivos, mandos, responsables, coordinadores, delegados de prevención y el servicio de prevención los que deben de estar especialmente vigilantes?			
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
¿La Dirección es la responsable de supervisar e intervenir ante posibles hostigamientos?			
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
¿Se recoge la obligación de colaborar para toda la plantilla y los distintos departamentos con la investigación?			
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
¿Existe una correcta dotación de medios humanos y materiales?			
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
¿Se tiene acceso a la información y documentación que sea necesaria para la investigación?			
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?

### 19. Asistencia y ayuda a la víctima

¿Durante el procedimiento se ayuda a la víctima si es necesario?			
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
¿Se proporciona asistencia médica, psicológica, apoyo social y organizativo a los trabajadores involucrados?			
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
¿Se presta especial atención en la reincorporación de trabajadores que han estado de baja médica por motivo de acoso?			
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?

### 20. Medidas cautelares

¿Se adoptan y revocan en casos graves e indicios suficientes de veracidad?			
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?
¿Se adoptan motivadamente tras la valoración de los hechos y en el momento justo?			
<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> NS/NC	¿Por qué?

¿Qué medidas cautelares se contemplan?
▪ Separación de las partes <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC    ¿Por qué?
▪ Alejamiento de las partes <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC    ¿Por qué?
▪ Otras    ¿Cuáles?
¿Deja intactos los derechos laborales de las partes?
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC    ¿Por qué?
¿Deja intactos los derechos laborales de terceros?
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC    ¿Por qué?
¿Se prioriza presunción de inocencia a la adopción de medidas cautelares?
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC    ¿Por qué?

### 21. Presunción de inocencia

¿Se recoge la garantía, principio o beneficio de la presunción de inocencia para el denunciado?
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC    ¿Por qué?
¿Se contempla la prevención del daño injusto y la salud de la persona denunciada?
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC    ¿Por qué?
¿Se presta especial atención a la adopción de medidas preventivas que se puedan interpretar como prueba de culpabilidad?
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC    ¿Por qué?

### 22. Denuncias falsas y falta de confidencialidad

¿Se prevé el posible uso perverso y torticero para dañar a terceros del protocolo?
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC    ¿Por qué?
¿Se toman medidas disciplinarias contra las denuncias falsas?
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC    ¿Por qué?
¿Se toman medidas disciplinarias contra los falsos testimonios?
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC    ¿Por qué?
¿Las medidas contra las denuncias o testimonios fraudulentos se adoptan de oficio?
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC    ¿Por qué?
En caso de sobreseimiento, ¿se hace una declaración expresa de denuncia con buena o mala fe?
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC    ¿Por qué?
¿Se toman medidas disciplinarias contra la falta de confidencialidad por parte de las partes o actuantes?
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC    ¿Por qué?
¿Se toman medidas disciplinarias por la divulgación de datos no autorizados del procedimiento?
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC    ¿Por qué?

### 23. Represalias

¿Se protege de posibles represalias por denunciar?
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC    ¿Por qué?
¿Se protege de posibles represalias por testificar?
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC    ¿Por qué?
¿Se protege de posibles represalias por proteger a un acosado?
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC    ¿Por qué?

¿Se protege de posibles represalias por ayudar en una reclamación? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se protege de posibles represalias por instruir el procedimiento? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se establece que las represalias son mediante la intimidación, trato injusto, discriminatorio o desfavorable? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se establece que las represalias o perjuicios de la víctima, testigos, peritos, etc. durante el acoso o procedimiento deben de ser restituidos? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se toman medidas disciplinarias contra las represalias o actos de discriminación? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?

#### 24. Mediador/Instructor

El mediador, ¿actúa de forma inmediata, con independencia y autonomía? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se garantiza la objetividad, imparcialidad y profesionalidad del mediador? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se le dan facultades al mediador para entrevistarse con quien considere para procurar una resolución amistosa? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
El instructor, ¿actúa con independencia, autonomía y con todo el apoyo de la Organización? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿El instructor es ajeno al servicio? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿El instructor está titulado como Técnico Superior de Prevención de Riesgos Laborales en la especialidad de Ergonomía y Psicología Aplicada? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?

#### 25. Órgano colegiado

¿El órgano colegiado es el que estudia e investiga el acoso? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Tiene acceso a toda la información y documentación? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Sus deliberaciones son en sesión privada? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿La composición es de carácter técnico, permanente y estable? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Tiene un perfil técnico multidisciplinar desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Puede contar puntualmente con expertos? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿El papel de los representantes de la plantilla se limita al de acompañamiento a los trabajadores; y al de control y seguimiento de las actuaciones que se lleven a cabo? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?

¿Realiza la intervención una sola persona y solo recurre a un equipo multidisciplinar en caso de casos complejos? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Es el <i>Servicio de Prevención de Riesgos Laborales</i> , entidad ajena y neutral, el encargado del procedimiento? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?

## 26. Recusación y abstención

¿Existe la posibilidad de recusación y abstención por parentesco, amistad, enemistad, superioridad o subordinación inmediata? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se establece que debe existir distancia personal, afectiva y orgánica? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?

## 27. Medidas adoptadas

¿Se adoptan medidas preventivas y correctoras? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿El informe final (o de conclusiones) es preceptivo, pero no vinculante para la Dirección? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿El informe final (o de conclusiones) preceptivo se convierte en vinculante en caso de que en un plazo temporal no se adopte una resolución por parte de la Dirección? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se cuenta con un <i>check list</i> para elaborar el informe final o de conclusiones que se eleva a la Dirección para que adopte las medidas? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se aplican de carácter inmediato? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Cuáles de las siguientes se consideran medidas preventivas?
▪ Vigilancia de la salud permanente <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
▪ Evaluación inicial de los riesgos psicosociales <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
▪ Evaluaciones periódicas de los riesgos psicosociales <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
▪ Sistema de alarma para la detección precoz <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
▪ Medidas organizativas <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
▪ Medidas de sensibilización <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
▪ Formación <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
▪ Información <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
▪ Comunicación <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
▪ Colaboración <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
▪ Cooperación <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
▪ Fomento de la responsabilidad <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
▪ Responsabilidad compartida <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
▪ Medidas conductuales <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
▪ Resolución de conflictos <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
▪ Medidas de conciliación <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se establecen factores preventivos de riesgos psicosociales? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?

¿Cuáles de las siguientes se consideran factores preventivos?							
▪ Coordinación	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?
▪ Participación	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?
▪ Asignación de tareas	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?
▪ Establecimiento de roles	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?
▪ Eficacia	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?
▪ Apoyo social	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?
¿Se cuenta con un <i>Plan de acogida</i> se incluya información sobre el acoso?							
<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?	
¿Se cuenta con un manual de acogida para cada trabajador que recoja las funciones, requisitos, objetivos y recursos?							
<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?	
¿Cuáles de las siguientes se consideran medidas correctoras?							
▪ Separación de víctima y acosador	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?
▪ Apertura de expediente disciplinario	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?
¿Se recogen los indicios y circunstancias agravantes y atenuantes?							
<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?	
En caso de acoso, ¿se establece la preferencia de la persona agredida de permanecer en el puesto o solicitar un traslado?							
<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?	
En caso de sobreseimiento, ¿se hace una declaración expresa de denuncia con buena o mala fe para establecer si se debe o no iniciar expediente disciplinario?							
<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?	
¿Deja intactos los derechos laborales de terceras partes ajenas al acoso?							
<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?	

## 28. Formación

¿Se establece la formación como la medida preventiva más importante?							
<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?	
¿Se establece formación en materia de acoso?							
<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?	
¿Se establece formación en relativa al propio protocolo?							
<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?	
¿Se fomenta la asistencia a los cursos que redundan en la mejora del clima laboral?							
<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?	
¿Existe un <i>Plan de formación</i> con un amplio catálogo de oferta formativa para la prevención del acoso y resolución de conflictos?							
<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?	
¿Para quienes se establece la formación?							
▪ Mandos	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?
▪ Directivos	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?
▪ Servicio de prevención	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?
▪ Delegados de prevención	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?
▪ Resto de personal	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	NS/NC	¿Por qué?

**29. Información a las partes**

¿Las partes tienen derecho a que se les comunique toda la documentación del procedimiento, así como las actuaciones a seguir? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se comunica a las partes el informe de conclusiones? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se comunica a las partes la propuesta de resolución? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se comunica a las partes la resolución del expediente? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿Se comunica a las partes los informes del seguimiento? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?

**30. Control y seguimiento**

¿Se recogen medidas de seguimiento una vez adoptada la resolución final? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿A quién se reconoce el derecho a supervisar, estar informado o conocer del seguimiento? <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sindicatos <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Organizaciones Sindicales <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Delegados de prevención <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Comité de Salud Laboral <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Comité de Seguridad y Salud <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Comité de Empresa <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Comisión de Igualdad <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC</li> <li>▪ Equipo Asesor <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC</li> <li>▪ Equipo de asesoramiento <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC</li> <li>▪ Dirección <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Mandos <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Plantilla <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> </ul>
¿Es la Dirección la responsable del seguimiento? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?
¿En quién se apoya para realizar el seguimiento la Dirección? <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instructor <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Servicio de Prevención de Riesgos Laborales <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Unidad de Salud Laboral <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Otros ¿Cuáles?</li> </ul>
¿Qué periodicidad se establece para el seguimiento? <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Mensual
¿Qué herramientas se utilizan para el seguimiento? <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas sobre riesgos psicosociales <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Registro estadístico de los casos de acoso <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> <li>▪ Revisión periódica <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?</li> </ul>
¿Se realiza seguimiento periódico y evaluación del protocolo mediante encuestas y estudios anónimos? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC ¿Por qué?

¿El protocolo se considera un documento vivo que se puede adaptar y modificar para mejorarlo?

Sí  No  NS/NC ¿Por qué?

### 31. Solapamiento con otras vías

¿Las posibles vías disciplinarias y/o judiciales suspenden o paralizan el procedimiento o por lo menos la toma de decisión del procedimiento?

Sí  No  NS/NC ¿Por qué?

¿Se contempla la asistencia jurídica a la víctima en acciones judiciales una vez demostrado el acoso?

Sí  No  NS/NC ¿Por qué?

¿Existe la posibilidad de personarse la organización como acusación particular en procedimientos judiciales por acoso?

Sí  No  NS/NC ¿Por qué?

### 32. Colaboración y coordinación con otras entidades

¿Se recoge la necesaria coordinación en caso de trabajadores de otras empresas?

Sí  No  NS/NC ¿Por qué?

¿Se expresa la necesidad de mantener relaciones de colaboración con otras entidades para compartir conocimientos?

Sí  No  NS/NC ¿Por qué?

### 33. Política de integración contra el acoso

¿Se plantea dar una respuesta única e integral frente al acoso?

Sí  No  NS/NC ¿Por qué?

¿Se integra en la gestión de recursos humanos?

Sí  No  NS/NC ¿Por qué?

¿Se establece que la mejora en la organización y dirección repercuten en el clima laboral y bienestar de los empleados?

Sí  No  NS/NC ¿Por qué?

¿La problemática del acoso es transversal y se integra en un *Código Ético*?

Sí  No  NS/NC ¿Por qué?

### 34. Diagrama

¿Contiene uno o varios diagramas claros y explicativos entre sus anexos?

Sí  No  NS/NC ¿Por qué?

¿Contiene unas conclusiones a modo de resumen?

Sí  No  NS/NC ¿Por qué?

### 35. Modelos y otros anexos

¿Tienen un modelo de inicio de procedimiento (denuncia, queja y/o reclamación) claro y sencillo?

Sí  No  NS/NC ¿Por qué?

¿Existen otros modelos para facilitar el procedimiento?

Sí  No  NS/NC ¿Por qué?

<p>¿Qué otros modelos existen para facilitar el procedimiento?</p> <p><input type="checkbox"/> Modelo de consentimiento informado</p> <p><input type="checkbox"/> Modelo de comunicación de confidencialidad</p> <p><input type="checkbox"/> Modelo de información y de consentimiento</p> <p><input type="checkbox"/> Modelo de información al Comité de Seguridad</p> <p><input type="checkbox"/> Modelo de informe del Servicio de Prevención a la Dirección</p> <p><input type="checkbox"/> Modelo de información del resultado a las partes afectadas</p> <p><input type="checkbox"/> Modelo de informe de la comisión de investigación</p> <p><input type="checkbox"/> Modelo de información al Comité de Seguridad y Salud del cumplimiento y ejecución de las medidas propuestas aprobadas</p> <p><input type="checkbox"/> Modelo de ficha de comunicación de datos para el seguimiento y evaluación del protocolo</p> <p><input type="checkbox"/> Otros <span style="float: right;">¿Cuáles?</span></p>
<p>¿Se anexionan o por lo menos citan otros acuerdos y protocolos relacionados con los riesgos psicosociales en caso de que existan?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC <span style="float: right;">¿Por qué?</span></p>

### 36. Divulgación, difusión y publicidad

<p>¿La divulgación del protocolo es sistemática y continuada?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NS/NC <span style="float: right;">¿Por qué?</span></p>
<p>¿Cómo se realiza la organización la difusión entre sus trabajadores?</p> <p><input type="checkbox"/> A través de los órganos competentes</p> <p><input type="checkbox"/> Delegados de prevención</p> <p><input type="checkbox"/> Comunicación formal a todos los departamentos</p> <p><input type="checkbox"/> Circulares</p> <p><input type="checkbox"/> Tablones de anuncios</p> <p><input type="checkbox"/> Boletín de Recursos Humanos</p> <p><input type="checkbox"/> Revista</p> <p><input type="checkbox"/> Nuevas incorporaciones</p> <p><input type="checkbox"/> Manuales de acogida</p> <p><input type="checkbox"/> Elaboración de guías</p> <p><input type="checkbox"/> Campañas</p> <p><input type="checkbox"/> Seminarios</p> <p><input type="checkbox"/> Cursos</p> <p><input type="checkbox"/> Documentos divulgativos</p> <p><input type="checkbox"/> Sesiones informativas</p> <p><input type="checkbox"/> Charlas</p> <p><input type="checkbox"/> Manuales</p> <p><input type="checkbox"/> Folletos</p> <p><input type="checkbox"/> Desplegables</p> <p><input type="checkbox"/> Correo electrónico</p> <p><input type="checkbox"/> Intranet</p> <p><input type="checkbox"/> Portal del empleado u otras web</p> <p><input type="checkbox"/> Cualquier otro medio que se considere</p>



## ANEXO B

Se adjunta la matriz DAFO de cada uno de los treinta protocolos que se han elaborado para la realización de este estudio:

***1. Protocolo para la prevención y el tratamiento del acoso en Mapfre***

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definiciones muy extensas</li> <li>▪ La denuncia se presenta ante la representación legal de los trabajadores</li> <li>▪ Se admite de inicio la denuncia verbal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es un procedimiento disciplinario tanto contra la persona acosadora, como contra el que presente denuncia falsa o falso testimonio</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimiento claro y sencillo</li> <li>▪ Distingue claramente las fases de actuación preliminar, mediación e intervención formal</li> <li>▪ Abarca tanto el acoso laboral, como el acoso sexual</li> <li>▪ Toma medidas contra las denuncias falsas</li> <li>▪ Accesibilidad de toda la plantilla</li> <li>▪ Vincula a la Dirección a supervisar los posibles hostigamientos</li> <li>▪ Investigación con confidencialidad; actas, declaraciones, entrevistas, etc. serán reservadas y confidenciales</li> <li>▪ Tramitación con la debida consideración, seriedad y prontitud</li> <li>▪ Protege de posibles represalias por denunciar o testificar</li> <li>▪ Definición de denuncia falsa</li> <li>▪ Anagrama muy claro</li> <li>▪ Importancia de la mediación en el procedimiento</li> <li>▪ Prohíbe las denuncias anónimas</li> <li>▪ Pueden denunciar cualquier persona</li> <li>▪ Firma de las actas por los intervinientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prevención manifestada en la declaración de principios</li> <li>▪ Se introduce el concepto de contaminación del entorno laboral</li> <li>▪ Responsabiliza a toda la plantilla para el cumplimiento del protocolo y de su uso responsable</li> <li>▪ Integración en la gestión de recursos humanos</li> <li>▪ Proporciona ayuda a la víctima si es necesaria</li> <li>▪ Posibilidad de asistencia de la representación legal para acosado y denunciado</li> <li>▪ Posibilidad de recusación por parentesco, amistad, enemistad, superioridad o subordinación inmediata</li> <li>▪ En caso de acoso sexual la persona afectada puede solicitar un instructor de su mismo sexo</li> <li>▪ Se pueden adoptar medidas cautelares</li> <li>▪ Posibilidad de adopción de medidas correctoras muy variadas</li> </ul>

**2. Modelo de Protocolo de actuación para los casos de acoso moral y/o sexual en para la le prevención del acoso sexual en el trabajo y el establecimiento de un procedimiento especial para el tratamiento de los casos que pudieran producirse (USOCV)**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Texto con contradicciones y falta de coherencia interna en alguno de sus términos</li> <li>▪ Enuncia repetitivamente distintos aspectos</li> <li>▪ La instrucción la realiza una Comisión Instructora de cuatro personas (paritaria)</li> <li>▪ Tipifica faltas disciplinarias y además establece que es una enunciación no limitativa</li> <li>▪ Definiciones muy extensas</li> <li>▪ El procedimiento informal consiste en la confrontación directa de las partes</li> <li>▪ Se comunica tardíamente el proceso al servicio de Prevención de Riesgos Laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La denuncia se presenta ante la Dirección de la empresa o ante el Comité de Seguridad y Salud</li> <li>▪ Es necesario autorización para asistir acompañado de un asesor de confianza</li> <li>▪ Es un procedimiento cuasi-disciplinario</li> <li>▪ El coste del asesoramiento corre a cargo de la empresa</li> <li>▪ Considera sancionable una discusión de trabajadores</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establece la no reciprocidad por parte de quién recibe la acción</li> <li>▪ Denuncia por escrito</li> <li>▪ Los instructores son ajenos al servicio</li> <li>▪ Se establece la rapidez de todo el procedimiento</li> <li>▪ Medidas de separación entre víctima y acosador</li> <li>▪ Toma medidas contra las denuncias falsas</li> <li>▪ Toma medidas contra la falta de confidencialidad</li> <li>▪ Terminado el proceso, toma medidas contra las represalias o actos de discriminación contra el denunciante</li> <li>▪ El procedimiento se considera confidencial</li> <li>▪ Vincula a los mandos para intervenir ante posibles hostigamientos</li> <li>▪ Garantiza ayuda a la víctima</li> <li>▪ Establece claramente el objeto del protocolo</li> <li>▪ Distingue claramente los procesos de actuación informal y formal</li> <li>▪ Investigación con confidencialidad</li> <li>▪ Protege de posibles represalias por denunciar o testificar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preferencia de la persona agredida de permanecer en el puesto o solicitar un traslado</li> <li>▪ Terminado el proceso, se establece un seguimiento posterior</li> <li>▪ Responsabiliza a toda la plantilla para la consecución del objetivo</li> <li>▪ Establece claramente las medidas preventivas: organización del trabajo, de comunicación y conductuales</li> <li>▪ Posibilidad de asistencia de asesores o representantes para las partes</li> <li>▪ No es un procedimiento disciplinario y para el mismo se remite al Convenio Colectivo</li> </ul>

**3. Propuesta de Protocolo de actuación contra los casos de acoso psicológico (mobbing) en el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definiciones muy extensas</li> <li>▪ La queja se presenta ante el Comité de Seguridad y Salud</li> <li>▪ La investigación, instrucción y seguimiento la realiza una Comisión de Investigación y Asesoramiento de ocho personas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Declaración expresa del reconocimiento del papel de los sindicatos</li> <li>▪ Termina siendo un procedimiento disciplinario</li> <li>▪ Posibilidad del reclamante de personarse mediante un representante</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En caso de no acuerdo en la fase interna se busca un asesor externo que determinará si hay o no acoso</li> <li>▪ Reconocida experiencia del asesor externo</li> <li>▪ Reconoce los protocolos como un medio ideal para la prevención del acoso</li> <li>▪ Establece la garantía de presunción de inocencia y confidencialidad</li> <li>▪ El objetivo del protocolo es establecer medidas para prevenir y evitar el acoso</li> <li>▪ Publicidad del protocolo y su funcionamiento ante los trabajadores</li> <li>▪ Proporciona un listado muy claro de los comportamientos que se consideran acoso</li> <li>▪ Deben de estar especialmente vigilantes los directivos, mandos, responsables, coordinadores, delegados de prevención y el servicio de prevención</li> <li>▪ Protege de posibles represalias por plantear o ayudar ante una reclamación</li> <li>▪ Desarrollo de la investigación con sensibilidad y respeto a los derechos de las partes</li> <li>▪ Confidencialidad y secreto de las actuaciones</li> <li>▪ Prontitud del procedimiento</li> <li>▪ La divulgación será sistemática y continuada</li> <li>▪ Existencia de un manual de acogida para cada trabajador que recoge las funciones, requisitos, objetivos y recursos</li> <li>▪ Modelo de queja o reclamación muy claro y sencillo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se establecen medidas preventivas y paliativas</li> <li>▪ Vela por una conciencia colectiva y el compromiso de todos</li> <li>▪ Rechaza el acoso de raíz, en todas sus formas o modalidades</li> <li>▪ Responsabiliza a toda la plantilla para el cumplimiento del protocolo</li> <li>▪ Revisión periódica para mejorar los procedimientos de actuación</li> <li>▪ Posibilidad de recusación por parentesco, amistad, enemistad, superioridad o subordinación inmediata</li> <li>▪ Las partes pueden asistir acompañadas de un amigo, compañero, familiar o representante de los trabajadores</li> <li>▪ Se plantea como solución la mediación y la conciliación</li> <li>▪ En el procedimiento disciplinario se remite al Convenio Colectivo</li> </ul>

**4. Protocolo de actuación ante el acoso moral en el trabajo (mobbing) en la Administración de la Generalitat Valenciana**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Está muy burocratizado</li> <li>▪ Es muy extenso</li> <li>▪ La introducción es muy extensa y con definiciones</li> <li>▪ Intervienen dos áreas que se tienen que coordinar: Inspección y Prevención</li> <li>▪ Se puede iniciar y continuar sin la autorización del interesado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El inspector de Servicio se asigna por turno de reparto</li> <li>▪ Constatación expresa de si se debe o no iniciar expediente disciplinario</li> <li>▪ Modelo de denuncia tipo expone-solicita</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recuerda las disposiciones penales en materia de acoso</li> <li>▪ Recoge las distintas modalidades de acoso</li> <li>▪ Proporciona una enumeración muy clara de los comportamientos que se consideran acoso y de los que no</li> <li>▪ El protocolo se considera un instrumento de intervención primaria (información y formación), secundaria (diagnóstico precoz) y terciaria (reducción de efectos y consecuencias)</li> <li>▪ Pueden iniciar cualquier persona afectada directa o indirectamente</li> <li>▪ El procedimiento se considera confidencial</li> <li>▪ El servicio de Prevención de Riesgos puede iniciar a instancia de un trabajador, evaluación de riesgos, siniestralidad laboral o tras realizar la vigilancia de la salud</li> <li>▪ Las dos áreas que intervienen quedan bien coordinadas</li> <li>▪ Prontitud y urgencia del procedimiento</li> <li>▪ Confidencialidad de las actuaciones</li> <li>▪ Información a las partes y Unidades afectadas del resultado final</li> <li>▪ Se establece la formación específica del personal que tiene que aplicar el protocolo</li> <li>▪ Contiene diagramas explicativos</li> <li>▪ Contiene documentos de información y consentimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las partes pueden asistir acompañadas de un amigo, compañero, familiar o representante de los trabajadores</li> <li>▪ Se plantea dar una respuesta única e integral frente al acoso</li> <li>▪ Seguimiento estadístico semestral</li> <li>▪ Se pueden adoptar medidas cautelares y provisionales</li> <li>▪ Programación de intervenciones a seguir, pero con flexibilidad</li> <li>▪ Se pueden realizar requerimientos por parte del Inspector en cualquier momento del procedimiento</li> <li>▪ El informe final valora los hechos denunciados y formula conclusiones y recomendaciones</li> <li>▪ Se concluye en la eficiencia de los servicios de prevención para la detección de los casos de acoso</li> <li>▪ Establece el mantener relaciones de colaboración con otras entidades para compartir conocimientos</li> </ul>

**5. Protocolo de actuación preventiva e intervención en situaciones de acoso psicológico en el trabajo (GESMA - Gestió Sanitària de Mallorca del Govern de les Illes Balears)**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es un protocolo sencillo y elaborado desde un punto de vista técnico</li> <li>▪ Establece claramente el objeto del protocolo</li> <li>▪ El servicio de Prevención de Riesgos Laborales es el encargado del procedimiento</li> <li>▪ Se inicia procedimiento por denuncia o reclamación por escrito del trabajador o de su representante</li> <li>▪ Contiene muchas definiciones, pero breves y concretas</li> <li>▪ Proporciona un listado claro de los comportamientos que se consideran acoso</li> <li>▪ Utiliza métodos científicos para evaluar como el TST, text APT, text del INSHT, etc</li> <li>▪ Las jefaturas de personal deben informar por escrito del cumplimiento de las medidas adoptadas</li> <li>▪ El procedimiento es preferente en los casos de acoso</li> <li>▪ Establece un control documental</li> <li>▪ Modelo de queja o denuncia muy claro y sencillo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En caso necesario desvía el procedimiento al área médica</li> <li>▪ No es un procedimiento disciplinario, pero informa al trabajador los trámites para la apertura del mismo</li> <li>▪ Se pueden disponer medidas de conciliación</li> </ul>

## 6. Protocolo de acoso Moral y Sexual (CajaCanarias)

<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El asesor designado por las Secciones Sindicales es rotatorio por periodos de un año</li> <li>▪ Solo puede presentar quejas el trabajador y ante los asesores confidenciales</li> <li>▪ Las partes pueden o no aceptar la resolución</li> </ul>	<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los asesores son designados de forma paritaria</li> <li>▪ La Comisión de Seguimiento se reúne anualmente</li> <li>▪ Si no se consigue una resolución se traslada a la Dirección de Recursos Humanos</li> </ul>
<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es procedimiento de mediación y conciliación</li> <li>▪ Establece la nula tolerancia con el acoso</li> <li>▪ Abarca tanto el acoso laboral, como el acoso sexual</li> <li>▪ Previene mediante formación, información y responsabilidad</li> <li>▪ Soluciona las reclamaciones con las debidas garantías</li> <li>▪ Establece las distintas formas de mobbing (ascendente, horizontal y descendente)</li> <li>▪ Proporciona un listado claro de los comportamientos que se consideran acoso laboral y sexual</li> <li>▪ Proporciona un listado claro de los comportamientos que no se consideran acoso sexual</li> <li>▪ Vincula a los mandos para intervenir ante posibles hostigamientos</li> <li>▪ Establece que el acosador sexual puede ser jefe, compañero, clientes, proveedores o terceros relacionados con la víctima por causa del trabajo</li> <li>▪ Procedimiento ágil y rápido</li> <li>▪ Se protege el derecho a la intimidad y confidencialidad</li> <li>▪ El acosado no tiene que explicar repetidamente los hechos</li> <li>▪ Se protege y ayuda al acosado con la figura del asesor confidencial</li> <li>▪ La denuncia se debe recabar por escrito y convenientemente firmada por el trabajador</li> </ul>	<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contiene una breve y adecuada declaración de principios</li> <li>▪ No es un procedimiento disciplinario, pero traslada a la Dirección las actuaciones para ejercer estas competencias</li> <li>▪ Responsabiliza a toda la plantilla para ayudar a garantizar un entorno laboral digno</li> <li>▪ El asesor tiene facultades para entrevistarse con quien considere para procurar una resolución amistosa</li> <li>▪ Se crea una Comisión de Seguimiento</li> <li>▪ Se puede presentar la reclamación por cualquier medio</li> </ul>

**7. Protocolo de actuación contra el acoso psicológico (mobbing) y el acoso sexual (Junta de Extremadura)**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los asesores designados por las Secciones Sindicales son rotatorios</li> <li>▪ Proporciona un listado de las circunstancias que se consideran agravantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los asesores son designados de forma asimétrica entre empresa y sindicatos</li> <li>▪ Los asesores son designados según la afiliación del acosado</li> <li>▪ Si no se consigue una resolución se traslada al Comité de Salud Laboral</li> <li>▪ Menciona expresamente la tipificación del faltas disciplinarias por acoso laboral</li> <li>▪ Es un procedimiento cuasi-disciplinario</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establece la nula tolerancia con el acoso</li> <li>▪ Abarca tanto el acoso laboral, como el acoso sexual</li> <li>▪ Previene mediante formación, información y responsabilidad</li> <li>▪ Establece claramente el objeto del protocolo</li> <li>▪ Contiene definiciones concreta de acoso laboral y acoso sexual</li> <li>▪ Establece las distintas formas de mobbing (ascendente, horizontal y descendente)</li> <li>▪ Divulgación del protocolo</li> <li>▪ Vincula a los directivos para garantizar los posibles hostigamientos</li> <li>▪ Procedimiento ágil y rápido</li> <li>▪ Se protege el derecho a la intimidad y confidencialidad</li> <li>▪ Tramitación con la debido respeto y tacto</li> <li>▪ El acosado no tiene que explicar repetidamente los hechos</li> <li>▪ El denunciado tiene el beneficio de la presunción de inocencia</li> <li>▪ Se protege y ayuda al acosado con la figura del asesor confidencial</li> <li>▪ Las represalias o perjuicios de la víctima durante el acoso o procedimiento deben de ser restituidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contiene una breve y adecuada declaración de principios</li> <li>▪ Responsabiliza a toda la plantilla para garantizar un entorno laboral digno</li> <li>▪ El asesor tiene facultades para entrevistarse con quien considere para procurar una resolución amistosa</li> <li>▪ Se crea una Comisión de Seguimiento</li> <li>▪ Se pueden adoptar medidas cautelares en caso de indicios suficientes</li> <li>▪ Los asesores no pueden tener, ni haber tenido, relación laboral directa con ninguna de las partes</li> <li>▪ El informe de conclusiones recoge las circunstancias agravantes y atenuantes</li> <li>▪ Preferencia de la persona agredida de permanecer en el puesto o solicitar un traslado</li> <li>▪ El Equipo Asesor supervisa la imposición y cumplimiento de las sanciones motivadas por supuestos de acoso</li> <li>▪ Las Jefaturas de Personal y Sindicatos informan y asesoran sobre el protocolo</li> </ul>

### 8. Protocolo de acoso sexual y moral (La Montañesa)

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se asignan códigos numéricos a las partes afectadas</li> <li>▪ Durante el proceso se pueden adoptar medidas de no coincidencia con la simple petición del denunciante</li> <li>▪ Posibilidad de traslado del denunciante aunque el resultado sea de sobreseimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las quejas se presentan ante cualquier miembro de la Comisión de Igualdad</li> <li>▪ Las denuncias se presentan ante la Comisión de Igualdad, el Comité de Salud Laboral, etc</li> <li>▪ La denuncia/queja puede ser verbal o escrita</li> <li>▪ Los miembros de la Comisión Instructora son designados de forma asimétrica entre empresa y sindicatos</li> <li>▪ Es un procedimiento disciplinario tanto contra la persona acosadora, como contra el que presente denuncia falsa o falso testimonio</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es un procedimiento técnico y con distintas modalidades de finalización</li> <li>▪ Consta de un procedimiento informal y otro formal</li> <li>▪ Abarca el acoso sexual, por razón de sexo y moral</li> <li>▪ Protección de los actuantes contra las represalias, la intimidación, trato injusto, discriminatorio o desfavorable</li> <li>▪ Prohibición de represalia contra denunciante de buena fe</li> <li>▪ Contiene definiciones concreta de acoso sexual, por razón de sexo y moral</li> <li>▪ Proporciona un breve listado de los comportamientos que se consideran acoso</li> <li>▪ La víctima puede, si lo desea, tratar con un solo interlocutor</li> <li>▪ Puede iniciar la persona afectada, cualquier persona conocedora y la representación legal de los trabajadores</li> <li>▪ Se da trámite de audiencia a las partes y los testigos</li> <li>▪ Se levanta acta de todas las sesiones en el acto y se firma por todos los presentes</li> <li>▪ Toma medidas contra las denuncias falsas y falsos testimonios</li> <li>▪ Las represalias o perjuicios de la víctima durante el acoso o procedimiento deben de ser restituidos</li> <li>▪ Se considera agravante la superioridad jerárquica de acosador</li> <li>▪ Contiene diagrama explicativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La Comisión de Igualdad vela por un ámbito libre de acoso</li> <li>▪ Se rige por el principio de seguridad jurídica y presunción de inocencia</li> <li>▪ Obligatoriedad de tipificar claramente las conductas sancionables disciplinariamente</li> <li>▪ Compromiso de la Dirección de estudiar todas las denuncias</li> <li>▪ La víctima puede asistir acompañada de un representante sindical</li> <li>▪ Se pueden adoptar medidas cautelares</li> <li>▪ La Comisión de Igualdad podrá contar con presencia de la representación sindical y expertos</li> <li>▪ Posibilidad de nombrar un instructor externo</li> <li>▪ Preferencia de la persona agredida de permanecer en el puesto o solicitar un traslado</li> <li>▪ La Comisión de Igualdad conoce de la imposición y cumplimiento de las sanciones de acoso y</li> <li>▪ La Comisión de Igualdad elevará anualmente un informe</li> <li>▪ El Comité Estatal de Salud Laboral podrá conocer de la imposición y cumplimiento de las sanciones de acoso</li> <li>▪ El protocolo se encuadra en un Plan de Igualdad</li> </ul>

**9. Orden de la Consejera de Hacienda y Administración Pública del País Vasco que regula las medidas de prevención y el procedimiento de actuación en casos de acoso moral y sexual en el trabajo en el ámbito de la Administración General y sus Organismos Autónomos**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No se aplica a todos los empleados, tiene varias excepciones</li> <li>▪ Definición de acoso moral muy extensa</li> <li>▪ Es un procedimiento muy burocratizado</li> <li>▪ Se aporta toda la documentación a las partes</li> <li>▪ El delegado de prevención designado para la Comisión de Investigación es rotatorio para cada caso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El director es el mediador</li> <li>▪ La Comisión de Investigación se rige por el derecho administrativo</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abarca tanto el acoso laboral, como el acoso sexual</li> <li>▪ Solución rápida y eficaz para conflictos interpersonales</li> <li>▪ Adopción de medidas necesarias contra el acoso, tanto correctoras como de protección a las víctimas</li> <li>▪ Establece lo que no es acoso moral</li> <li>▪ La finalidad de la investigación es detectar y dar solución a problemas organizacionales</li> <li>▪ Procedimiento ágil y dialogado</li> <li>▪ Apoyo de la Organización al instructor</li> <li>▪ Inicia por escrito el acosado o persona conocedora por encontrarse en el entorno laboral o de oficio la Dirección</li> <li>▪ Se inicia ante la Dirección</li> <li>▪ La investigación se inicia si falla la mediación o si el estado físico y psíquico del acosado así lo aconseja</li> <li>▪ Conocimiento inmediato del Área Médica del Servicio de Prevención</li> <li>▪ Composición de la Comisión de Investigación</li> <li>▪ Obligación de los departamentos de colaborar con la investigación</li> <li>▪ Se celebran reuniones con la partes, testigos y expertos</li> <li>▪ El control de la efectividad de las medidas correctoras corresponde al Servicio de Prevención</li> <li>▪ Toma medidas de oficio contra las denuncias falsas</li> <li>▪ Se brinda apoyo organizativo y psicológico al acosado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integra la prevención, la seguridad y la salud laboral en la Organización</li> <li>▪ Subyace la doctrina científica actualizada</li> <li>▪ Plan de formación para la prevención del acoso para dar instrumentos adecuados</li> <li>▪ Es un procedimiento preventivo y disciplinario</li> <li>▪ Posibilidad de abstención y de recusación</li> <li>▪ Las partes pueden asistir acompañadas de un delegado de prevención, o sindical, o cualquier otra persona</li> <li>▪ Posibilidad de no investigación por considerar que los hechos no son acoso, previa motivación y unanimidad</li> <li>▪ El informe final valora si ha existido acoso y formula medidas correctoras y podrá solicitar apertura de expediente sancionador</li> <li>▪ Coordinación en caso de trabajadores de otras empresas</li> <li>▪ Elaboración de un reglamento interno de funcionamiento de la Comisión de Investigación</li> </ul>

**10. Protocolo contra el acoso psicológico (mobbing) y el acoso sexual (Ayuntamiento de Alcobendas y patronatos)**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es muy repetitivo</li> <li>▪ Tipifica faltas disciplinarias</li> <li>▪ Es el Comité de Seguridad y Salud el que comunica la resolución a las partes</li> <li>▪ La adopción de medidas cautelares se retrasa considerablemente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La declaración de principios es larga e incluye definiciones</li> <li>▪ Declaración expresa del reconocimiento del papel de los sindicatos</li> <li>▪ Termina siendo un procedimiento disciplinario</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En caso de no acuerdo en el procedimiento interno se busca un asesor externo que determinará si hay o no acoso</li> <li>▪ Proporciona un listado muy claro de los comportamientos que se consideran acoso</li> <li>▪ Formación de los mandos, directivos, servicio de prevención y delegados de prevención en materia de acoso y del protocolo</li> <li>▪ Deben de estar especialmente vigilantes los directivos, mandos, responsables, coordinadores, delegados de prevención y el servicio de prevención</li> <li>▪ Asegura el apoyo telefónico de los delegados de prevención, servicio de prevención y del servicio médico</li> <li>▪ Protege de posibles represalias por denunciar o testificar</li> <li>▪ Desarrollo de la investigación con sensibilidad y respeto a los derechos de las partes</li> <li>▪ Existencia de un procedimiento de acogida para cada trabajador que recoge las funciones, requisitos, objetivos y recursos</li> <li>▪ La composición del Equipo de Asesoramiento es multidisciplinar y de perfil técnico</li> <li>▪ Se protege y ayuda al acosado con la figura del asesor confidencial</li> <li>▪ Se protege el derecho a la intimidad</li> <li>▪ La queja es por escrito por el acosado u otra persona que tenga conocimiento ante el Equipo de Asesoramiento</li> <li>▪ El procedimiento se considera urgente y confidencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contiene una buena declaración de principios</li> <li>▪ Distingue entre conductas de acoso y proceso de acoso</li> <li>▪ Rechaza el acoso de raíz, en todas sus formas o modalidades</li> <li>▪ Derecho de los sindicatos a estar informados de la presentación y resolución de las denuncias de acoso</li> <li>▪ Compromiso de ejercer una auténtica prevención de los riesgos psicosociales</li> <li>▪ Plan de formación para la prevención del acoso para dar instrumentos adecuados</li> <li>▪ Compromiso de prevenir el deterioro del clima laboral</li> <li>▪ Incentiva la colaboración, cooperación y confianza entre los trabajadores</li> <li>▪ Revisión periódica para evaluar y verificar la erradicación del acoso y proponer mejoras de actuación</li> <li>▪ Actualización periódica del protocolo</li> <li>▪ Realización de encuestas sobre riesgos psicosociales</li> <li>▪ Posibilidad de recusación por parentesco, amistad, enemistad, superioridad o subordinación inmediata</li> <li>▪ Se plantea como solución la mediación y la conciliación</li> <li>▪ En el procedimiento disciplinario se remite al Convenio Colectivo</li> </ul>

**11. Protocolo de actuación en supuestos de acoso moral o psicológico en el trabajo en la Administración General de la Diputación Foral de Álava**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analiza la definición de acoso moral, sus fases, grados y consecuencias</li> <li>▪ Es un procedimiento lento</li> <li>▪ Se comunica la tardíamente el proceso al servicio de Prevención de Riesgos Laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las posibles vías legales paralizan el procedimiento</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proporciona un breve listado de los comportamientos que se consideran acoso</li> <li>▪ El objetivo del protocolo es prevenir, identificar, evaluar e intervenir ante situaciones de presunto acoso</li> <li>▪ Consta de tres fases, la primaria (medidas preventivas), secundaria (diagnóstico precoz) y terciaria (reducción de efectos y consecuencias)</li> <li>▪ Protege de posibles represalias por denunciar o testificar</li> <li>▪ Vigilancia de la salud permanentemente</li> <li>▪ Sistema de alarma para detección precoz</li> <li>▪ Actuación inmediata del mediador</li> <li>▪ Derivación de la víctima a un servicio especializado</li> <li>▪ Posibilidad de tratamiento médico, psicológico y apoyo social</li> <li>▪ Uso de herramientas de diagnóstico</li> <li>▪ Entrevista con las partes, responsable de dirección y delegado de prevención</li> <li>▪ Se debe determinar y contrastar la cronología del acoso, grado, psicopatologías detectadas y tratamiento</li> <li>▪ Intenta evitar los falsos acosos morales</li> <li>▪ Se debe resarcir al acosado</li> <li>▪ La denuncia se presenta ante el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, por escrito y será amplia y explicativa</li> <li>▪ Se busca un agente externo, persona o entidad que determinará si hay o no acoso</li> <li>▪ Obligación de colaborar para toda la plantilla</li> <li>▪ Las entrevistas serán confidenciales y sometidas al secreto profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contiene Principios Inspiradores (lealtad a la Institución, equidad, respeto a la dignidad personal, no discriminación y confidencialidad)</li> <li>▪ Establece de forma explícita que el acoso no es aceptable</li> <li>▪ Es un procedimiento para la resolución de conflictos</li> <li>▪ Se evalúa la incidencia y las consecuencias</li> <li>▪ El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales puede actuar de oficio</li> <li>▪ Es la dirección la que adopta las medidas</li> <li>▪ El protocolo se revisa anualmente</li> <li>▪ Posibilidad de abstención y de recusación</li> </ul>

## 12. Protocolo para la prevención del acoso moral y sexual en Paradores

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El procedimiento informal consiste en la confrontación directa de las partes</li> <li>▪ Tipifica faltas disciplinarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Considera sancionable una discusión de trabajadores</li> <li>▪ Termina siendo un procedimiento disciplinario</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abarca tanto el acoso laboral, como el acoso sexual</li> <li>▪ Establece la nula tolerancia con el acoso</li> <li>▪ Vincula a los mandos para intervenir ante posibles hostigamientos</li> <li>▪ Garantiza ayuda a la víctima</li> <li>▪ Establece claramente el objeto del protocolo</li> <li>▪ Contiene definiciones concreta de acoso laboral y acoso sexual</li> <li>▪ Proporciona un listado claro de los comportamientos que se consideran acoso laboral y sexual</li> <li>▪ Establece que comportamientos no se consideran acoso sexual</li> <li>▪ Distingue claramente los procesos de actuación informal y formal</li> <li>▪ Denuncia por escrito</li> <li>▪ Medidas de separación entre víctima y acosador</li> <li>▪ Toma medidas contra las denuncias falsas</li> <li>▪ Toma medidas contra la falta de confidencialidad</li> <li>▪ Terminado el proceso, toma medidas contra las represalias o actos de discriminación contra el denunciante</li> <li>▪ Se da publicidad mediante la difusión del protocolo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsabiliza a toda la plantilla para la consecución del objetivo</li> <li>▪ Establece claramente las medidas preventivas: organización del trabajo, de comunicación y conductuales</li> <li>▪ Las partes pueden asistir acompañadas por un representante de los trabajadores</li> <li>▪ Terminado el proceso, se establece un seguimiento posterior</li> </ul>

**13. Protocolo para la prevención de situaciones de riesgo psicosocial en el entorno laboral de la UAM (Universidad Autónoma de Madrid)**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No conoce de asuntos de acoso laboral que lo deriva a procedimientos disciplinarios</li> </ul>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El protocolo va dirigido a la solución y prevención de conflictos para evitar los riesgos psicosociales</li> <li>▪ Elimina elementos inquisitivos y represivos, tipo “denunciante”, “denunciado”, etc</li> <li>▪ Garantiza la celeridad, confidencialidad y secreto para las partes</li> <li>▪ Es voluntario para las partes</li> <li>▪ Accesibilidad de toda la plantilla</li> <li>▪ El designado podrá ser un profesional externo para garantizar objetividad, imparcialidad y profesionalidad</li> <li>▪ Autonomía del designado</li> <li>▪ Composición de la Comisión de seguimiento de riesgos psicosociales</li> <li>▪ Se inicia por escrito a instancia de parte o de oficio por la Comisión</li> <li>▪ El asentimiento de las partes supone la vinculación a la decisión de la persona designada</li> <li>▪ La Comisión puede formular reparos y/o ratificar y elevar a los órganos competentes las medidas a adoptar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es un proceso de intermediación, mediante la mediación o arbitraje</li> <li>▪ No es un procedimiento disciplinario, ni un expediente informativo, ni una información reservada, ni una diligencia previa a la apertura del expediente disciplinario</li> <li>▪ No es punitivo, ni represivo</li> <li>▪ Contiene Principios Inspiradores (voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, contradicción e igualdad)</li> <li>▪ Posibilidad de recusación</li> <li>▪ Distintas formas de terminación del procedimiento</li> </ul>

**14. Protocolo de actuación sobre la violencia psicológica en el trabajo (Universidad de Jaén)**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La Comisión no tiene nombre</li> </ul>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establece la nula tolerancia con el acoso</li> <li>▪ Establece claramente el objeto del protocolo</li> <li>▪ Procedimiento interno, sencillo, eficaz, ágil, rápido y confidencial</li> <li>▪ Finalidad preventiva y de solución rápida de quejas sobre acoso</li> <li>▪ Contiene definiciones concreta de acoso moral y violencia psicológica</li> <li>▪ Abarca a toda la plantilla, contratados, becarios y personal en formación</li> <li>▪ Se establece el ámbito organizativo y territorial del protocolo</li> <li>▪ Se inicia de oficio o por escrito la persona denunciante ante el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales</li> <li>▪ Composición de la Comisión y duración de los electos en la misma (4 años)</li> <li>▪ La investigación de los hechos se hace mediante pruebas documentales y testificales</li> <li>▪ Desarrollo de la investigación con discrecionalidad e igualdad de trato a las partes</li> <li>▪ El informe elaborado con la propuesta de medidas a adoptar se remite al Rector y las partes</li> <li>▪ Se reconoce el respeto al derecho de las partes, intimidad y confidencialidad</li> <li>▪ Protege de posibles represalias por denunciar o testificar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contiene una breve y adecuada declaración de principios</li> <li>▪ Rechaza el acoso de raíz, en todas sus formas o modalidades</li> <li>▪ Se garantiza un entorno laboral exento de acoso</li> <li>▪ Coordinación en caso de trabajadores de otras empresas</li> <li>▪ Posibilidad de abstención y de recusación</li> <li>▪ Seguimiento trimestral del Comité de Seguridad y Salud</li> <li>▪ Se establece un listado de garantías para los trabajadores</li> <li>▪ Se pueden adoptar medidas cautelares</li> <li>▪</li> </ul>

**15. Protocolo de Prevención contra el Acoso Laboral (Diputación de Alicante)**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuadra el acoso en las conductas tipificadas, así como las sanciones correspondientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recomendación inicial a la víctima de resolver el conflicto directamente con la otra parte</li> <li>▪ Termina siendo un procedimiento disciplinario</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pretensión disuasoria del acoso</li> <li>▪ Es un procedimiento para detectar, canalizar y analizar científicamente las situaciones de acoso</li> <li>▪ Compromiso firme de difusión y formación</li> <li>▪ Contiene dos etapas, la de resolución previa y la de instrucción</li> <li>▪ Contiene la definición concreta de acoso laboral</li> <li>▪ Accesibilidad de toda la plantilla</li> <li>▪ Tratamiento respetuoso, profesional y confidencial</li> <li>▪ Análisis objetivo y científico en la investigación y seguimiento</li> <li>▪ Se inicia mediante modelo de reclamación por escrito del trabajador en sobre cerrado ante la Comisión</li> <li>▪ Metodología científica de la Comisión de Instrucción del Acoso Laboral</li> <li>▪ Composición de la Comisión de carácter técnico, permanente y estable</li> <li>▪ Custodia de los expedientes en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales para garantizar la confidencialidad</li> <li>▪ Se establece la celeridad de todo el procedimiento e impulso de oficio</li> <li>▪ El Plan de acogida incluye información sobre el acoso</li> <li>▪ Difusión por todos los medios disponibles</li> <li>▪ Colaboración y asesoramiento para la elaboración del protocolo del profesor Iñaki Piñuel y Zabala</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El protocolo forma parte de un objetivo general de elaboración de un Código Ético</li> <li>▪ Se establece en un Convenio/Acuerdo la prevención de los riesgos psicosociales</li> <li>▪ Nace a iniciativa de los trabajadores</li> <li>▪ Contiene una breve y adecuada declaración de intenciones y principios rectores</li> <li>▪ Establece de forma explícita que el acoso es inadmisibile e inaceptable</li> <li>▪ Derecho al ejercicio de la reclamación</li> <li>▪ Responsabiliza a toda la plantilla para el cumplimiento del protocolo</li> <li>▪ Las partes puede asistir acompañada de un asesor</li> <li>▪ El informe final se eleva a la Dirección que adopta las medidas organizativas y/o disciplinarias con celeridad</li> <li>▪ Se informa a las partes de la resolución</li> <li>▪ Seguimiento puntual por el Comité de Seguridad y Salud, la Junta de Personal y el Comité de Empresa</li> <li>▪ Evaluación periódica de los riesgos psicosociales para detectar acoso</li> <li>▪ Fomento de las asistencia a los cursos del Plan de formación para la prevención del acoso para dar instrumentos adecuados</li> <li>▪</li> </ul>

**16. Procedimiento de actuación frente al acoso en los centros de trabajo dependientes de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establece como “Documentación de referencia” lo que es la legislación aplicable</li> <li>▪ Procedimiento muy burocratizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No contempla la mediación o arbitraje</li> <li>▪ Termina siendo un procedimiento disciplinario tanto contra la persona acosadora, como contra el que presente denuncia falsa o falso testimonio</li> <li>▪ El Inspector de Servicios termina proponiendo el archivo de la denuncia, incoación de expediente disciplinario o paso a la segunda fase</li> <li>▪ El Comité Asesor termina proponiendo la inexistencia de acoso, incoación de expediente disciplinario o constitución de delito</li> <li>▪ Naturaleza no permanente del Comité asesor para situaciones de acoso</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documento tipo OHSAS</li> <li>▪ Establece claramente el objeto del protocolo</li> <li>▪ Contiene definición concreta de acoso laboral</li> <li>▪ Proporciona un breve listado de los comportamientos que no se consideran acoso</li> <li>▪ Consta de dos fases</li> <li>▪ Se inicia procedimiento por denuncia por escrito del trabajador, representante legal, representante de los trabajadores o directivos</li> <li>▪ Se solicita informe al Servicio de Prevención sobre situación previa, antecedentes e indicadores</li> <li>▪ Recomienda un técnico especialista en psicología aplicada</li> <li>▪ Posibilidad de recurrir a especialistas internos o externos</li> <li>▪ Investigación rápida, confidencial, con sigilo, sensibilidad respeto</li> <li>▪ Entrevista a las partes y los testigos</li> <li>▪ Composición del Comité asesor para situaciones de acoso</li> <li>▪ Información a las partes de las actuaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se remite a un listado de los comportamientos que se consideran acoso</li> <li>▪ El Inspector de Servicios puede no admitir o iniciar tramitación</li> <li>▪ Se pueden adoptar medidas provisionales motivadamente para evitar mayores perjuicios</li> <li>▪ Distancia personal, afectiva y orgánica de los miembros del Comité</li> <li>▪ Posibilidad de abstención y de recusación</li> <li>▪ Se pueden tomar medidas contra las denuncias falsas y falsos testimonios</li> <li>▪ Información al Comité de Seguridad y Salud</li> </ul>

**17. Protocolo de actuación en materia de prevención e inhibición del acoso en el ámbito laboral (Universidad de Valladolid)**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En la mediación no se contemplan reuniones o careos entre las partes</li> <li>▪ El procedimiento es lento</li> <li>▪ El Equipo Técnico de Evaluación del Acoso en cualquier momento puede suspender el procedimiento para que se inicie expediente disciplinario</li> <li>▪ El Comité Arbitral debe ratificar o no el informe del Equipo Técnico</li> <li>▪ La denuncia directa ante el Rector deja sin función al protocolo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La declaración de principios y los principios generales son demasiado extensos</li> <li>▪ Las posibles vías disciplinarias y/o judiciales suspenden el procedimiento</li> <li>▪ El Comité Arbitral es de composición paritaria</li> <li>▪ En caso de denuncia se pueden adoptar medidas cautelares sin prácticamente estudio del caso</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Obligación preventiva de identificar y erradicar los riesgos psicosociales para garantizar una protección eficaz</li> <li>▪ Asignación de medios humanos y materiales</li> <li>▪ Adopción de medidas organizativas, formativas y de información</li> <li>▪ El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales se configura como instrumento de información y asesoramiento</li> <li>▪ Abarca a toda la plantilla, contratados, becarios y personal en formación</li> <li>▪ Definición de situación conflictiva</li> <li>▪ Proporciona un listado muy claro de los comportamientos que se consideran acoso</li> <li>▪ La composición del Equipo Técnico de Evaluación del Acoso es permanente y de perfil técnico</li> <li>▪ Difusión del protocolo en varias web</li> <li>▪ En la investigación se admiten testimonios, documentos, pruebas e informes</li> <li>▪ Toma medidas contra las denuncias falsas</li> <li>▪ El Equipo Técnico decide si comunica a superiores o no el inicio del procedimiento</li> <li>▪ Se requiere plena colaboración de todo empleado que participe en la investigación</li> <li>▪ Contiene diagrama explicativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se establecen medidas preventivas y reparadoras de salud laboral</li> <li>▪ Establece como punto de partida el cumplimiento de la normativa</li> <li>▪ Compromiso de prevenir el acoso y afrontar todas las quejas</li> <li>▪ Considera el acoso como un riesgo emergente</li> <li>▪ Seguimiento por parte de la Defensoría de la Comunidad Universitaria</li> <li>▪ Establece el perjuicio del acoso para la persona afectada y a todas las demás</li> <li>▪ Coordinación en caso de trabajadores de otras empresas</li> <li>▪ Seguimiento y evaluación del protocolo mediante encuestas y estudios anónimos por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales</li> <li>▪ Velar por formas organizativas que eviten el acoso, como responsabilidad compartida, asignación de funciones, acogida, resolución de conflictos, etc</li> <li>▪ Solución urgente de los posibles problemas al aplicar el protocolo</li> <li>▪ Las partes pueden asistir acompañadas de un amigo, compañero, familiar o representante de los trabajadores</li> <li>▪ Obligación del responsable de la unidad de informar por escrito al Comité Arbitral y a las partes de las medidas adoptadas</li> </ul>

**18. Protocolo de actuación ante las posibles situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral (Adif)**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establece demasiado genéricamente el objeto del protocolo</li> <li>▪ La actuación previa la tiene que realizar el afectado en persona con la otra parte y con testigos</li> </ul>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se afrontan todas las denuncias</li> <li>▪ Abarca tanto el acoso laboral, como el acoso sexual y por razón de sexo</li> <li>▪ Criterio de celeridad, se impulsa de oficio en todos sus trámites</li> <li>▪ Se protege el derecho a la intimidad y confidencialidad</li> <li>▪ El acosado no tiene que explicar repetidamente los hechos</li> <li>▪ Contiene definiciones concreta de acoso sexual, por razón de sexo y moral</li> <li>▪ Inicia por escrito el perjudicado ante sus superiores</li> <li>▪ El responsable de la empresa intenta solucionar el conflicto y para ello se le concede facultades</li> <li>▪ El procedimiento tiene dos fases, la de mediación previa y la de instrucción</li> <li>▪ Si puede iniciar directamente la segunda fase en situaciones graves</li> <li>▪ Garantía de los principios de contradicción, igualdad y defensa de las partes en el procedimiento</li> <li>▪ Reunión entre las partes</li> <li>▪ La resolución puede consistir en determinar la existencia de acoso o no, plantear una mediación o incoación de expediente disciplinario</li> <li>▪ Toma medidas contra las denuncias falsas</li> <li>▪ Asistencia psicológica a la víctima a petición de la persona afectada</li> <li>▪ Acción divulgativa del protocolo, disponibilidad en la intranet e inclusión en el Plan de acogida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contiene una breve y adecuada declaración de principios</li> <li>▪ Establece de forma explícita que el acoso es indeseable e inaceptable</li> <li>▪ Establece el perjuicio del acoso para la persona afectada y a todas las demás</li> <li>▪ Las partes pueden asistir acompañadas de un representante de personal</li> <li>▪ El representante de personal podrá personarse para conocer la situación del proceso</li> <li>▪ Se pueden adoptar medidas cautelares</li> <li>▪ Se informa a la Comisión Mixta para la igualdad de oportunidades y no discriminación</li> </ul>

**19. Protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso moral, sexual y por razón de sexo en el puesto de trabajo (Sabeco)**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La tramitación la realiza una Comisión Informativa de Tratamiento de Situaciones de Acoso (paritaria)</li> <li>▪ La Comisión Informativa no tiene carácter permanente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se propone adoptar medidas cautelares siempre</li> <li>▪ Las medidas cautelares se condicionan a la organización del trabajo</li> <li>▪ Posibilidad de cambio de provisional de puesto de trabajo aun sin existencia de acoso</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se aplica a todo el personal</li> <li>▪ Abarca el acoso sexual, por razón de sexo y moral</li> <li>▪ Contiene muchas definiciones, pero breves y concretas</li> <li>▪ Proporciona un listado muy claro de los comportamientos que se consideran acoso</li> <li>▪ Garantía de los principios de objetividad, rapidez, contradicción, igualdad y respeto a las partes en el Expediente Informativo</li> <li>▪ Se inicia procedimiento por solicitud por escrito del trabajador o de la representación legal de los trabajadores</li> <li>▪ Firma de las actas por los intervinientes</li> <li>▪ Protege de posibles represalias por denunciar o testificar</li> <li>▪ Se practican diligencias, pruebas, audiencia, entrevistas a las partes y testigos</li> <li>▪ La Dirección toma las decisiones de tipo preventivo, organizativo o disciplinario</li> <li>▪ Se comunica la resolución a las partes y a la Comisión de Seguimiento</li> <li>▪ En caso de acoso se separa a la víctima del agresor</li> <li>▪ Publicidad del protocolo a través de tabloneros de anuncios, delegados y a las personas contratadas que se incorporen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Complementa al sistema de gestión de riesgos psicosociales</li> <li>▪ Se garantiza un entorno laboral exento de acoso</li> <li>▪ Respeto a la dignidad y desarrollo personal de los trabajadores</li> <li>▪ Contiene una breve y adecuada declaración de principios</li> <li>▪ Trato a las personas cortés, respetuoso, digno y resguardo de la integridad física y moral</li> <li>▪ Se remite a un listado de los comportamientos que se consideran acoso sexual y por razón de sexo</li> <li>▪ Es asesor de la Comisión Informativa es aconsejable que esté titulado como Técnico Superior de Prevención</li> <li>▪ Seguimiento general a través de la Comisión de Seguimiento de situaciones de acosos en el Trabajo</li> <li>▪ Las comparecientes pueden asistir acompañadas de representante de los trabajadores o persona de su confianza</li> <li>▪ En el procedimiento disciplinario se remite al Convenio Colectivo</li> <li>▪ El procedimiento disciplinario se rige por los criterios de gradualidad y proporcionalidad</li> <li>▪ Preferencia de la persona agredida al adoptar la separación</li> <li>▪ Informe anual de seguimiento para la Comisión de Igualdad</li> <li>▪ Se considera un documento vivo que se puede adaptar y modificar para mejorarlo</li> </ul>

## 20. Protocolo de actuación en caso de acoso (Gamesa)

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las entrevistas conjuntas entre las partes requieren consentimiento de las partes</li> <li>▪ En caso de acoso se separa a la víctima del agresor, siempre que sea posible</li> </ul>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enfoque preventivo y de canalización de denuncias y reclamaciones</li> <li>▪ Abarca tanto el acoso laboral, como el acoso sexual y por razón de sexo</li> <li>▪ Procedimiento de investigación eficaz y ágil</li> <li>▪ Se aplica a toda la plantilla</li> <li>▪ Contiene muchas definiciones concretas de acoso sexual, por razón de sexo y psicológico</li> <li>▪ Proporciona un listado muy claro de los comportamientos que se consideran acoso sexual, por razón de sexo y psicológico</li> <li>▪ Establece brevemente los comportamientos que no se consideran acoso sexual y psicológico</li> <li>▪ La denuncia por escrito la realiza el acosado u otra persona que tenga conocimiento ante el Comité; Por mail u otro medio que deje constancia</li> <li>▪ La denuncia se sustentará en información fiable y detallada y no puede ser anónima</li> <li>▪ El Comité de Prevención del Acoso es de perfil técnico</li> <li>▪ La culpabilidad del denunciado no se presume</li> <li>▪ Se remite copia del informe de conclusiones a las partes</li> <li>▪ Check list para la realización de entrevistas en la investigación</li> <li>▪ Check list para la realización del informe final</li> <li>▪ Protege de posibles represalias por denunciar o testificar</li> <li>▪ Toma medidas contra las denuncias falsas</li> <li>▪ Toma medidas contra la divulgación de datos no autorizados</li> <li>▪ Contiene unas conclusiones a modo de resumen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se establece que el acoso es inaceptable, atentatorio para la dignidad y que genera efectos indeseables en la salud, moral, confianza y autoestima</li> <li>▪ Establece como punto de partida el cumplimiento de la normativa</li> <li>▪ Se vela por un ambiente de trabajo respetuoso, no discriminatorio, digno, con derecho a la intimidad e integridad</li> <li>▪ Actualización periódica del protocolo</li> <li>▪ Se realiza un seguimiento periódico de las denuncias planteadas</li> <li>▪ Posibilidad de recusación por parentesco, amistad, enemistad, superioridad o subordinación inmediata</li> <li>▪ Las partes pueden asistir acompañadas por un representantes o asesores</li> <li>▪ Preferencia de la persona agredida al adoptar la separación</li> <li>▪ Responsabiliza a toda la plantilla para garantizar un entorno de trabajo digno</li> </ul>

**21. Protocolo de actuación en materia de acoso (UNED)**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es un procedimiento lento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es un procedimiento sumario</li> <li>▪ La declaración de principios es larga</li> <li>▪ Las posibles vías disciplinarias y/o judiciales suspenden el procedimiento</li> <li>▪ Es necesario comunicarlo previamente para asistir acompañado de un integrante de la plantilla</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establece la garantía de presunción de inocencia y confidencialidad</li> <li>▪ Enfoque preventivo y de canalización de quejas</li> <li>▪ Adopción de medidas organizativas, formativas y de información</li> <li>▪ Garantiza una protección eficaz</li> <li>▪ Asignación de medios humanos y materiales</li> <li>▪ Adopción de medidas organizativas, formativas y de información</li> <li>▪ El procedimiento no sustituye, interrumpe ni amplía plazos de otros procesos</li> <li>▪ Se inicia procedimiento por queja por escrito del trabajador ante la Unidad de Salud Laboral (mediación) o Defensor Universitario (procedimiento)</li> <li>▪ Existe un procedimiento informal y otro formal</li> <li>▪ La Unidad de Salud Laboral se configura como instrumento de información y asesoramiento a las partes y en el procedimiento</li> <li>▪ Cita la legislación aplicable</li> <li>▪ Importancia de la mediación en el procedimiento</li> <li>▪ Abarca a toda la plantilla, contratados, becarios y personal en formación</li> <li>▪ Apoyo del Servicio de Psicología Aplicada y/o otros profesionales y expertos</li> <li>▪ Reuniones extraoficiales, careos, etc. Durante la mediación</li> <li>▪ Posibilidad de vista oral a instancia de las partes o de oficio</li> <li>▪ Se requiere plena colaboración de todo empleado que participe en la investigación</li> <li>▪ Las partes implicadas pueden hacer alegaciones a las recomendaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es un procedimiento de prevención y solución de conflictos en materia de acoso</li> <li>▪ Se considera un objetivo prioritario las condiciones laborales respetuosas con la dignidad personal</li> <li>▪ Se establecen medidas preventivas y paliativas</li> <li>▪ Compromiso de información, prevención, mediación y supresión del acoso</li> <li>▪ Vela por una conciencia colectiva y el compromiso de todos</li> <li>▪ Establece que la mejora de las condiciones laborales repercuten en la productividad y en el clima laboral</li> <li>▪ Establece el perjuicio del acoso para la persona afectada, su entorno más cercano y a la institución</li> <li>▪ Considera el acoso como un riesgo emergente</li> <li>▪ Se garantiza un entorno laboral exento de acoso</li> <li>▪ Derecho de los sindicatos a estar informados de la presentación y resolución de las denuncias de acoso</li> <li>▪ Coordinación en caso de trabajadores de otras empresas</li> <li>▪ Seguimiento y evaluación del protocolo mediante encuestas y estudios anónimos por parte de la Unidad de Salud Laboral</li> <li>▪ Velar por formas organizativas que eviten el acoso, como responsabilidad compartida, asignación de funciones, acogida, resolución de conflictos, etc</li> <li>▪ Obligación del responsable de la unidad de informar por escrito al Defensor Universitario y a las partes de las medidas adoptadas</li> </ul>

**22. Acuerdo entre la UPV/EHU y las Organizaciones Sindicales Representativas de la UPV/EHU sobre prevención y solución de quejas en materia de acoso (Universidad del País Vasco)**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es un procedimiento lento</li> <li>▪ Se alienta a que se trate el asunto directamente entre las partes de manera extraoficial</li> <li>▪ Las entrevistas conjuntas entre las partes requieren consentimiento de las partes</li> <li>▪ El Comité Arbitral está integrado por seis personas (paritario)</li> <li>▪ La representación social del Comité Arbitral es rotatoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menciona expresamente la tipificación del faltas disciplinarias por acoso laboral</li> <li>▪ En caso de queja se pueden adoptar medidas cautelares sin prácticamente estudio del caso</li> <li>▪ La posible vía judicial suspende el procedimiento</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establece la nula tolerancia con el acoso</li> <li>▪ Las propuestas planteadas no afectan los derechos de terceros</li> <li>▪ El Servicio de Prevención se configura como instrumento de información y asesoramiento a las partes y resto de participantes</li> <li>▪ Contiene muchas definiciones, pero breves y concretas</li> <li>▪ Accesible a toda la plantilla y extrabajadores si es por causa del acoso (dimisión, despido, etc.)</li> <li>▪ Proporciona un listado muy claro de los comportamientos que se consideran acoso intimidatorio, sexual y por razones ideológicas</li> <li>▪ Elaboración de guía y difusión directa a los trabajadores, nuevas incorporaciones e intranet</li> <li>▪ Las partes tienen derecho a que se les comunique toda la documentación del procedimiento</li> <li>▪ Se puede optar por una reunión extraoficial y privada con superior jerárquico para solucionar el problema o iniciar proceso</li> <li>▪ Posibilidad de vista oral imparcial a instancia de las partes o de oficio de la que se elevará acta</li> <li>▪ El Rector decide sobre las medidas a adoptar, pero si no lo hace la propuesta del Comité Arbitral es vinculante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicación para la prevención y la solución rápida de quejas sobre acoso</li> <li>▪ Se reconoce que el acuerdo es una mejora preventiva</li> <li>▪ Trato a las personas correcto, respetuoso, digno y resguardo de la confidencialidad e intimidad</li> <li>▪ Reconocimiento de los daños a la salud mental y/o física y al bienestar</li> <li>▪ Posibilidad de personarse la institución como acusación particular en procedimiento judicial por acoso</li> <li>▪ Derecho de los sindicatos a estar informados de la presentación y resolución de las denuncias de acoso</li> <li>▪ Seguimiento y evaluación del protocolo mediante encuestas y estudios anónimos por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales</li> <li>▪ Cabe la acumulación de quejas idénticas o similares por economía procesal</li> <li>▪ Las partes pueden asistir acompañadas</li> <li>▪ Posibilidad de reunión privada con el Defensor Universitario</li> <li>▪ Posibilidad de recurso ante otra instancia</li> <li>▪ Posibilidad de abstención y de recusación</li> <li>▪ Suspensión del procedimiento si las partes deciden intentar una solución mutuamente aceptada</li> <li>▪ Solución urgente de los posibles problemas al aplicar el protocolo</li> </ul>

**23. Protocolo de actuación en materia de acoso laboral –mobbing-. (Ayuntamiento de Leganés)**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incluye definiciones en la presentación</li> </ul>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Función de reconocer, prevenir y erradicar el acoso</li> <li>▪ Cita la legislación aplicable</li> <li>▪ Establece objetivos generales y específicos</li> <li>▪ Distingue claramente las fases de mediación y de instrucción</li> <li>▪ La composición de la Comisión de mediación e instrucción del acoso laboral es multidisciplinar y de perfil técnico</li> <li>▪ Mediación para la solución interna y rápida de manera ágil y dialogada</li> <li>▪ Recepción de quejas, sugerencias o reclamaciones de los responsables y/o subordinados</li> <li>▪ Se inicia por escrito en modelo establecido y sobre cerrado por parte del acosado o persona concedora por encontrarse en el entorno laboral</li> <li>▪ Inicio ante el Departamento de Salud Laboral</li> <li>▪ Reunión de mediación con todas las partes de la que se eleva acta firmada por todos</li> <li>▪ En la investigación se admiten testimonios, documentos, dictámenes, informes y visitas de inspección</li> <li>▪ El informe de la Comisión se eleva a la Presidencia que adopta las resoluciones y medidas correctoras</li> <li>▪ Adopción de medidas de sensibilización, formativas y de información</li> <li>▪ Publicidad del protocolo a través del Boletín de Recursos Humanos y el Portal del Empleado</li> <li>▪ Sensibilización a través de campañas mediante folletos, guías, manuales y desplegados</li> <li>▪ Se motiva para asistir a formaciones que redunden en la mejora del clima laboral</li> <li>▪ Proporciona un listado muy claro de los comportamientos que se consideran acoso y de los que no</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Está contenido en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales</li> <li>▪ Elaborado por el Departamento de Salud Laboral y la colaboración de los Delegados de Prevención</li> <li>▪ Establece el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres</li> <li>▪ Contiene unos breves y adecuados principios generales</li> <li>▪ Trato a las personas cortés, respetuoso, digno y salvaguarda de la confidencialidad e intimidad</li> <li>▪ Establece el perjuicio del acoso para la persona afectada y para la institución</li> <li>▪ Posibilidad de abstención y de recusación</li> <li>▪ El informe de la Comisión se notifica a las partes</li> <li>▪ Las resoluciones y medidas correctoras que adopta la Presidencia se notifican a las partes y a los superiores jerárquicos de los afectados</li> <li>▪ El informe final puede proponer la apertura de expediente disciplinario</li> <li>▪ Se establece como objetivo la mejora del entorno laboral y creación de un ambiente de colaboración y cooperación de trabajo libre de acoso</li> <li>▪</li> </ul>

**24. Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimiento muy burocratizado</li> <li>▪ Es un protocolo base que para su aplicación requiere ser adaptado por los distintos Departamentos y Organismos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No contempla la mediación o arbitraje</li> <li>▪ Termina siendo un procedimiento disciplinario tanto contra la persona acosadora, como contra el que presente denuncia falsa o falso testimonio</li> <li>▪ El Inspector de Servicios termina proponiendo el archivo de la denuncia, incoación de expediente disciplinario o paso a la segunda fase</li> <li>▪ El Comité Asesor termina proponiendo la inexistencia de acoso, incoación de expediente disciplinario o constitución de delito</li> <li>▪ Naturaleza no permanente del Comité asesor para situaciones de acoso</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proporciona un breve listado de los comportamientos que se consideran acoso y de los que no</li> <li>▪ Se solicita informe al Servicio de Prevención sobre situación previa, antecedentes e indicadores</li> <li>▪ Posibilidad de recurrir a especialistas internos o externos</li> <li>▪ Investigación rápida, confidencial, con sigilo, sensibilidad respeto</li> <li>▪ Entrevista a las partes y los testigos</li> <li>▪ Composición del Comité asesor para situaciones de acoso</li> <li>▪ Información a las partes de las actuaciones</li> <li>▪ Modelo de queja o denuncia muy claro y sencillo</li> <li>▪ Se brinda apoyo y/o rehabilitación a las víctimas</li> <li>▪ Especial atención en la reincorporación de bajas médicas con motivo de acoso</li> <li>▪ Sistemas anónimos de información y asesoramiento (buzón, email o teléfono)</li> <li>▪ Derecho del denunciante a obtener respuesta</li> <li>▪ Garantía de respeto y protección a las personas, confidencialidad, diligencia, contradicción, restitución de las víctimas, protección de la salud de las víctimas y prohibición de represalias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acuerdo previo de la Comisión Técnica de Prevención de Riesgos Laborales</li> <li>▪ Aprobado por la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado</li> <li>▪ Es un protocolo base para que luego sea adaptado por los distintos Departamentos y Organismos</li> <li>▪ El Inspector de Servicios puede no admitir o iniciar tramitación</li> <li>▪ Se pueden adoptar medidas provisionales motivadamente para evitar mayores perjuicios</li> <li>▪ Distancia personal, afectiva y orgánica de los miembros del Comité</li> <li>▪ Se pueden tomar medidas contra las denuncias falsas y falsos testimonios</li> <li>▪ Información al Comité de Seguridad y Salud</li> <li>▪ Las partes pueden asistir acompañadas de un delegado de prevención y otra persona</li> <li>▪ Registro y seguimiento estadístico de los casos de acoso</li> <li>▪ Formación continua de mandos y específica del personal que tiene que aplicar el protocolo y representantes sindicales</li> <li>▪ Transversalidad de la problemática del acoso integrándola en códigos éticos y compromisos de la Administración</li> </ul>

**25. Protocolo de prevención del acoso sexual y moral en el trabajo. Procedimiento de actuación (Caixanova)**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se confunde medidas a proponer y medidas cautelares</li> <li>▪ Atribuye al instructor y a la Dirección la imposición de sanciones disciplinarias</li> <li>▪ Posibilidad de traslado del denunciante aunque el resultado sea de sobreseimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En el procedimiento disciplinario se remite al Convenio Colectivo</li> <li>▪ En caso de denuncia se pueden adoptar medidas cautelares sin prácticamente estudio del caso</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abarca tanto el acoso laboral, como el acoso sexual</li> <li>▪ Establece la nula tolerancia con el acoso</li> <li>▪ Se protege y ayuda al acosado, incluso con asistencia psicológica y facultativa</li> <li>▪ El denunciado tiene el beneficio de la presunción de inocencia</li> <li>▪ Protege de posibles represalias por denunciar o testificar</li> <li>▪ Toma de medidas disciplinarias contra las denuncias falsas</li> <li>▪ La divulgación de datos del procedimiento será punible mediante falta laboral</li> <li>▪ Se da publicidad mediante la difusión del protocolo</li> <li>▪ Contiene definiciones concreta de acoso moral y acoso sexual</li> <li>▪ Proporciona un listado claro de los comportamientos que se consideran acoso moral y sexual</li> <li>▪ Establece brevemente los comportamientos que no se consideran acoso sexual</li> <li>▪ Inicia por escrito el acosado o persona conocedora por encontrarse en el entorno laboral o de oficio la Dirección</li> <li>▪ Declaración expresa de denuncia con buena o mala fe en caso de sobreseimiento</li> <li>▪ Las medidas cautelares no pueden menoscabar los derechos laborales de las partes</li> <li>▪ Recursos Humanos, delegados de prevención y Organizaciones Sindicales deberán proporcionar información y asesoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concienciación de las Organizaciones Sindicales</li> <li>▪ Contiene una breve y adecuada declaración de principios básicos</li> <li>▪ El instructor no puede tener relación directa de dependencia, ascendencia o colaboración con las partes</li> <li>▪ Posibilidad de un instructor externo a la Entidad</li> <li>▪ El instructor informa de las denuncias, curso del procedimiento y medidas y resoluciones a adoptar a los delegados de prevención y Organizaciones Sindicales</li> <li>▪ Las partes pueden asistir acompañadas de un representante sindical u otra persona de la plantilla de confianza</li> <li>▪ Se comunica a las partes la sanción o el sobreseimiento a la conclusión</li> <li>▪ Preferencia de la persona agredida de permanecer en el puesto o solicitar un traslado</li> <li>▪ Supervisión posterior de la Dirección para velar por el cese del acoso</li> <li>▪ La Dirección dará cuenta de la supervisión a los delegados de prevención y Organizaciones Sindicales</li> <li>▪ Solución urgente de los posibles problemas al aplicar el protocolo</li> <li>▪</li> </ul>

**26. Protocolo de actuación para la prevención del acoso en el trabajo (UGT)**

<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El instructor es elegido de entre los miembros del Comité para la Prevención del Acoso por la víctima</li> <li>▪ Procedimiento muy burocratizado</li> <li>▪ Proporciona un listado no exhaustivo de las circunstancias que se consideran agravantes</li> </ul>	<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Termina siendo un procedimiento disciplinario</li> </ul>
<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se aplica a toda la plantilla</li> <li>▪ Contiene definiciones concreta de acoso sexual, por razón de sexo y moral</li> <li>▪ Establece las distintas formas de mobbing (ascendente, horizontal y descendente)</li> <li>▪ Garantía de respeto y protección a las personas, confidencialidad, diligencia, contradicción, restitución de las víctimas, protección de la salud de las víctimas y prohibición de represalias</li> <li>▪ Asistencia jurídica a la víctima en acciones judiciales una vez demostrado el acoso</li> <li>▪ Composición del Comité para la Prevención del Acoso por la víctima de carácter permanente y estable</li> <li>▪ Se inicia por denuncia escrita del acosado o persona conocedora por encontrarse en el entorno laboral</li> <li>▪ En caso de denuncia verbal un miembro del Comité asistirá al acosado para plasmarla por escrito</li> <li>▪ Consta de dos procedimientos, uno informal y otro formal</li> <li>▪ La investigación de los hechos se hace mediante pruebas documentales y testificales</li> <li>▪ Check list para la realización del informe de conclusiones</li> <li>▪ La propuesta de resolución se señalan las agravantes</li> <li>▪ Protege de posibles represalias por denunciar o testificar</li> <li>▪ Toma de medidas disciplinarias contra las denuncias falsas</li> <li>▪ La divulgación de datos del procedimiento será punible</li> </ul>	<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trato a las personas cortés, respetuoso y digno</li> <li>▪ Contiene una breve y adecuada declaración de principios rectores</li> <li>▪ Posibilidad de participación de asesores y expertos</li> <li>▪ Incompatibilidad en caso de parentesco, amistad o enemistad</li> <li>▪ Se pueden adoptar medidas cautelares en casos graves e indicios suficientes de veracidad</li> <li>▪ Se comunica a las partes el informe de conclusiones, la propuesta de resolución y la resolución del expediente</li> <li>▪ Establece la interpretación de los posibles problemas al aplicar el protocolo a la Comisión Mixta</li> </ul>

**27. Manual de procedimiento sobre prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de conflicto y acoso psicológico en el entorno laboral (Comunidad Foral de Navarra)**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En principio el Servicio de Prevención tan solo es informado del procedimiento</li> <li>▪ El Servicio de Prevención requiere autorización para intervenir</li> <li>▪ Procedimiento muy burocratizado y teórico</li> <li>▪ Es un procedimiento lento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menciona expresamente la tipificación del faltas disciplinarias</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se aplica a todo el personal</li> <li>▪ Difusión del protocolo en la intranet y comunicación formal a todos los departamentos</li> <li>▪ Documento tipo OHSAS</li> <li>▪ Establece la obligación de intervenir</li> <li>▪ El protocolo se considera un instrumento de intervención primaria (evaluación en origen) y secundaria (actuaciones sobre las personas afectadas)</li> <li>▪ El Servicio de Prevención puede detectar situaciones de acoso</li> <li>▪ Inicia por escrito el acosado o representantes de los trabajadores ante los responsables de los departamentos o Servicio de Prevención de Riesgos Laborales</li> <li>▪ Se realiza una apertura de diligencias informativas previas</li> <li>▪ Se verifican los hechos, se impide el acoso y las represalias hacia el acosado y/o testigos</li> <li>▪ Asignación de medios humanos y materiales</li> <li>▪ Se establece formación para el personal en prevención y resolución de conflictos</li> <li>▪ La intervención la puede llevar una persona o un grupo multidisciplinar</li> <li>▪ Propuestas de intervención inmediata en casos de gravedad de la salud del acosado</li> <li>▪ Aplicación de carácter inmediato de las medidas propuestas</li> <li>▪ El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales se configura como instrumento de apoyo técnico y asesoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es un procedimiento tanto para situaciones de conflicto, como de acoso</li> <li>▪ Aprobado por el Comité Coordinador de Seguridad y Salud</li> <li>▪ El protocolo se encuadra en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales</li> <li>▪ Reconoce la conexión fáctica de la violencia física, con la psicológica y el estrés</li> <li>▪ Encuadra el acoso moral en la violencia psicológica</li> <li>▪ Vela por los derechos de igualdad de trato, no discriminación, dignidad, intimidad e integridad y salud</li> <li>▪ Establece que la mejora en la organización y dirección repercuten en el clima laboral y bienestar de los empleados</li> <li>▪ Se pueden adoptar medidas cautelares</li> <li>▪ Posibilidad de contar con profesionales externos</li> <li>▪ Se debe motivar la no adopción de las medidas propuestas</li> <li>▪ Los delegados de prevención son informados a través del Comité de Seguridad y Salud</li> <li>▪ Seguimiento y valoración de las medidas adoptadas por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales</li> </ul>

**28. Código de conducta para la prevención del acoso psicológico y sexual en la Caja de Baleares “Sa Nostra”**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El equipo de asesoramiento está formado por cuatro personas (paritaria)</li> <li>▪ El equipo de asesoramiento debe ser equilibrado entre hombres y mujeres</li> <li>▪ Proporciona un listado de las circunstancias que se consideran agravantes</li> <li>▪ Tipifica faltas disciplinarias y además establece que es una enunciación no limitativa</li> <li>▪ Posibilidad de traslado del denunciante aunque el resultado sea de sobreseimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es un procedimiento disciplinario tanto contra la persona acosadora, como contra el que presente denuncia falsa o falso testimonio</li> <li>▪ Las posibles vías legales paralizan la toma de decisión del procedimiento</li> <li>▪ La Dirección se configura como el instrumento de información y asesoramiento en materia de acoso</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Finalidad preventiva y de solución rápida de quejas sobre acoso</li> <li>▪ Contiene definiciones concretas de acoso sexual, por razón de sexo y psicológico</li> <li>▪ Proporciona un listado muy claro de los comportamientos que se consideran acoso psicológico y de los que no</li> <li>▪ Es realiza un análisis de las características del acoso psicológico</li> <li>▪ Proporciona un listado muy claro de los comportamientos que se consideran acoso sexual y de los que no</li> <li>▪ Introduce grupos de riesgo para el acoso sexual</li> <li>▪ La composición del Equipo de asesoramiento es permanente (4 años)</li> <li>▪ Protege de posibles represalias por denunciar, testificar, proteger a un acosado o instruir el procedimiento</li> <li>▪ Se protege y ayuda al acosado con la figura del asesor confidencial</li> <li>▪ Se protege y ayuda al acosado, incluso con asistencia psicológica y facultativa</li> <li>▪ Inicia por denuncia escrita o verbal del acosado o escrita de persona conocedora del acoso</li> <li>▪ En caso de denuncia verbal ante el equipo de asesoramiento el acosado debe firmar la conformidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contiene una breve y adecuada declaración de principios</li> <li>▪ Trato a las personas igualitario, digno y resguardo de la confidencialidad, honor, intimidad e integridad física y moral</li> <li>▪ Establece de forma explícita que el acoso es indeseable e inaceptable</li> <li>▪ Responsabiliza a toda la plantilla para ayudar a garantizar un entorno laboral digno</li> <li>▪ Posibilidad de recusación por parentesco, amistad, enemistad, superioridad o subordinación inmediata</li> <li>▪ El informe de conclusiones recoge los indicios y las circunstancias agravantes y atenuantes</li> <li>▪ El informe de conclusiones es preceptivo pero no vinculante</li> <li>▪ Se comunica a las personas afectadas las resoluciones adoptadas</li> <li>▪ Informe anual del equipo de asesoramiento para la Dirección, el Comité y la plantilla</li> <li>▪ Se pueden adoptar medidas cautelares en caso de indicios suficientes</li> <li>▪ En el procedimiento disciplinario se remite al Convenio Colectivo</li> <li>▪ Se omite el nombre del acosado en las informaciones que se realicen al Comité</li> <li>▪ Preferencia de la persona agredida de permanecer en el puesto o solicitar un traslado</li> </ul>

**29. Protocolo de actuación ante el acoso en centros docentes dependientes de la Conselleria de Educación de la Generalitat Valenciana**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existe una cierta duplicidad de funciones entre la Inspección Educativa y el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existen distintos protocolos para el personal docente y no docente</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Distingue entre los distintos tipos de acoso y violencia laboral con definiciones (llamadas conceptos) muy claras</li> <li>▪ Proporciona un listado muy claro de los comportamientos que no se rigen por el protocolo</li> <li>▪ Proporciona un breve listado de los comportamientos que no se consideran acoso</li> <li>▪ Respeto a las personas denunciadas, beneficio de la presunción de inocencia y especial atención a la adopción de medidas preventivas que se puedan interpretar como prueba de culpabilidad</li> <li>▪ Prevención del daño injusto y la salud de la persona denunciada</li> <li>▪ Se establece la formación específica del personal que tiene que aplicar el protocolo</li> <li>▪ Existen actuaciones preventivas primarias (organización, funcionamiento, formación, implicación, integración de la prevención, mediación) y secundarias (atención de las situaciones de acoso)</li> <li>▪ Difusión del protocolo a través de los órganos competentes, los delegados de prevención y la web del Servicio de Prevención</li> <li>▪ Mediación mediante recursos internos o externos</li> <li>▪ Inicia por escrito el acosado, representante legal, delegado de prevención, superior jerárquico o de oficio el Servicio de Prevención o la Inspección Educativa</li> <li>▪ Contiene la normativa de referencia</li> <li>▪ Contiene diagramas explicativos</li> <li>▪ Incluye modelo de denuncia, de información y de consentimiento</li> <li>▪ Amplio catálogo de oferta formativa para la prevención del acoso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cita ejemplos de factores preventivos de riesgos psicosociales como la coordinación, participación, asignación de tareas, establecimiento de roles, eficacia o el apoyo social</li> <li>▪ Establece las consecuencias de las conductas violentas</li> <li>▪ Apela por evitar denuncias falsas de uso perverso y torticero para dañar a terceros</li> <li>▪ Se pueden adoptar medidas cautelares motivadamente tras la valoración de los hechos</li> <li>▪ En las evaluaciones iniciales de riesgos psicosociales se incluirá el acoso</li> <li>▪ El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales puede actuar de oficio si detecta acoso en las evaluaciones de riesgos, siniestralidad laboral, vigilancia de la salud o expedientes de adaptación y cambio de puestos de trabajo</li> <li>▪ La Inspección Educativa puede actuar de oficio</li> <li>▪ El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y la Inspección Educativa realizan seguimiento de la aplicación y eficacia de las medidas preventivas</li> <li>▪ Establece el mantener relaciones de colaboración con otras entidades para compartir conocimientos</li> <li>▪ Se anexionan otros acuerdos y protocolos relacionados con los riesgos psicosociales</li> </ul>

**30. Procedimiento de actuación para casos de conflicto interpersonal en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja**

<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No existe un sistema de recurso interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los conflictos no resueltos son detonantes de posibles situaciones de acoso</li> </ul>
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se aplica tanto en casos de acoso psicológico, como de conflictos interpersonales</li> <li>▪ Enfoque preventivo y de actuación inmediata</li> <li>▪ Apuesta por la detección precoz mediante evaluaciones de riesgos psicosociales y vigilancia de la salud (pruebas psicológicas y/o juicio clínico)</li> <li>▪ Perspectiva integral en el tratamiento del caso</li> <li>▪ Prestación de asistencia médica y psicológica para los trabajadores involucrados</li> <li>▪ En la mediación las medidas propuestas se consulta con los mandos y se realiza una reunión para reforzar lo pactado</li> <li>▪ El procedimiento lo tramita el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, entidad ajena y neutral</li> <li>▪ Establece claramente el objeto del protocolo</li> <li>▪ Se informa a las partes de las actuaciones a seguir</li> <li>▪ Carácter técnico de la Comisión de Resolución de Conflictos</li> <li>▪ El instructor es un técnico del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales especialista en Ergonomía y Psicología Aplicada</li> <li>▪ Se evalúa el grado de afectación</li> <li>▪ En la investigación se admiten entrevistas y visitas</li> <li>▪ El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales se configura como instrumento de información y asesoramiento</li> <li>▪ Contiene diagrama explicativo</li> <li>▪ Contiene modelo de solicitud de inicio de procedimiento, consentimiento informado y comunicación de confidencialidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Considera los conflictos como una oportunidad de mejora y aprendizaje</li> <li>▪ Se garantiza un entorno laboral exento de acoso mediante la difusión de información, formación adecuada y la gestión de riesgos psicosociales</li> <li>▪ No es punitivo, ni represivo, ni disciplinario</li> <li>▪ Contiene una breve y adecuada declaración de principios del procedimiento</li> <li>▪ Posibilidad de intervenir la Comisión de Resolución de Conflictos en casos complejos</li> <li>▪ Posibilidad de abstención y de recusación</li> <li>▪ Coordinación en caso de trabajadores de otras empresas</li> <li>▪ Capacidad de intervenir en el ámbito psicosocial aun sin el consentimiento del afectado</li> <li>▪ Las partes pueden asistir acompañadas de un delegado de prevención</li> <li>▪ Seguimiento mensual durante tres meses con las partes y mandos</li> <li>▪ Información puntual al Comité de Seguridad y Salud</li> </ul>

