

# GUÍA PARA LA PREVENCIÓN, IDENTIFICACIÓN Y ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Desde la UGT ofrecemos nuestro apoyo incondicional a todos los representantes de los trabajadores, que, mediante su labor, trabajan para alcanzar mejoras en las condiciones de seguridad y salud en los centros de trabajo, las cuales repercuten de forma muy favorable entre la plantilla.

Finalmente, todo lo que aquí se recoge puede ser complementado en el servicio de asesoramiento técnico y legal que el sindicato pone a su disposición a través del:

Gabinete Técnico de Prevención de Riesgos Laborales

Plaza General Ordóñez, 1 - Planta 11

33005 Oviedo

Tel: 685 77 60 38

[aperez@asturias.ugt.org](mailto:aperez@asturias.ugt.org)

[nlobo@asturias.ugt.org](mailto:nlobo@asturias.ugt.org)

<https://ugt-asturias.org/salud-laboral/>

En el código QR está toda la información de Secretaría de Salud Laboral de UGT Asturias:



## Sumario

1. Introducción.....	5
2. ¿Que son los factores psicosociales?.....	5
3. Violencia en el trabajo.....	6
4. ¿Que tipos de violencia en el trabajo existen?.....	7
5. El acoso sexual en el trabajo.....	8
6. El acoso por razón de sexo.....	10
7. Medidas preventivas contra el acoso sexual y por razón de sexo. .....	12
8. ¿Que es acoso laboral o mobbing?.....	14
9. ¿Cual es el origen del mobbing?.....	15
10. Tipos de conductas en el mobbing.....	15
11. Partes implicadas en el mobbing.....	18
12. ¿Quien puede sufrir mobbing?.....	18
13. ¿Donde se produce el mobbing?.....	19
14. Tipos de mobbing.....	20
15. Fases del mobbing.....	22
16. Acoso en el teletrabajo.....	26
17. Consecuencias del acoso laboral o mobbing.....	26
18. Medidas preventivas para evitar el mobbing.....	29
19. Formación contra la violencia interna.....	32
20. ¿Que es un protocolo?.....	32
21. ¿Es obligatorio que mi empresa disponga de un protocolo de actuación frente al acoso?.....	33

22. Infracciones y sanciones para la empresa por incumplimiento.	34
23. Duración del protocolo.....	34
24. Objetivo del Protocolo.....	35
25. ¿Que ventajas tiene disponer de un protocolo?.....	36
26. Características generales de un protocolo.....	37
27. Protocolo de entrada única.....	39
28. Declaración de principios.....	39
29. Código de conducta o buenas prácticas.....	40
30. Participación de los representantes de los/las trabajadores/as en la elaboración de los protocolos.....	41
31. ¿Cuál es la diferencia entre designar una Comisión instructora o una persona instructora?.....	41
32. Cuando hablamos de la necesidad de habilitar un canal o medio interno de denuncias, ¿a qué nos referimos?.....	42
33. ¿Es necesario divulgar el Protocolo y su contenido al personal? .....	43
34. Fases del protocolo de entrada única.....	43
35. El papel de la vigilancia de la salud en situaciones de acoso..	52
36. Los riesgos psicosociales y la perspectiva de género.....	53
37. Bibliografía y entidades de referencia.....	54

## **1. Introducción.**

Una organización de trabajo se forma cuando un grupo de personas, ya sea grande o pequeño, se une con un objetivo común, convirtiéndose así en una organización social. Aunque es importante establecer relaciones entre los miembros para cumplir con las tareas, a menudo se pasa por alto la importancia de las relaciones que van más allá de lo laboral, ya que no siempre reciben la atención que merecen.

Esto puede llevar a un funcionamiento anormal de la organización social, con consecuencias que van más allá de simples discusiones o conflictos personales.

## **2. ¿Que son los factores psicosociales?**

Los factores psicosociales son aspectos importantes en las organizaciones, y están estrechamente relacionados con las condiciones laborales y cómo se organiza y estructura el trabajo, así como con la dinámica y el ambiente social dentro del entorno laboral.

Aspectos como la cantidad de trabajo a realizar y los plazos, los recursos disponibles, horarios, objetivos establecidos, la capacidad de tomar decisiones, el nivel de conocimientos y habilidades, las relaciones sociales, incluyendo la interacción con usuarios (clientes, pacientes, estudiantes, etc.), son elementos que forman parte de cualquier trabajo.

Si estos factores no se gestionan adecuadamente, pueden convertirse en factores de riesgo psicosocial que son perjudiciales y pueden llevar a un deterioro progresivo del bienestar psicológico de los/las trabajadores/as. Estos riesgos son la raíz de problemas de salud física, psicológica y social.

Al igual que con otros riesgos laborales, las organizaciones tienen la responsabilidad legal de prevenir, evaluar y tomar las medidas necesarias para controlar o eliminar estos riesgos.

Se ha comprobado que, más allá de las características personales, ciertas condiciones psicosociales en el trabajo afectan la salud de los empleados. Por eso, es muy importante que las empresas identifiquen y evalúen estos riesgos en los puestos laborales. Si pueden eliminarlos, mejor; si no, deben tomar medidas para reducir las probabilidades de que causen daños a la salud de los/las trabajadores/as.

### **3. Violencia en el trabajo.**

Desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales, la violencia en el trabajo se considera un riesgo psicosocial.

Los efectos negativos del acoso laboral y otras formas de violencia interna son conocidos, ya que no solo afectan la salud y seguridad de los/las trabajadores/as, sino que también generan ambientes tóxicos, aumentan los conflictos y provocan costos económicos por ausentismo y menor rendimiento.

Es importante entender que la violencia en el trabajo no se limita a la agresión física; también incluye conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas o que producen daño corporal, aunque sea de forma más o menos inmediata.

Los abusos verbales y las amenazas son los incidentes más comunes y, a menudo, se pasan por alto, considerándolos parte del entorno laboral, especialmente en sectores como salud, residencias para mayores, educación y atención al público. Aunque no siempre son visibles como las agresiones físicas, estas conductas violentas pueden tener efectos profundos y difíciles de medir en quienes las sufren.

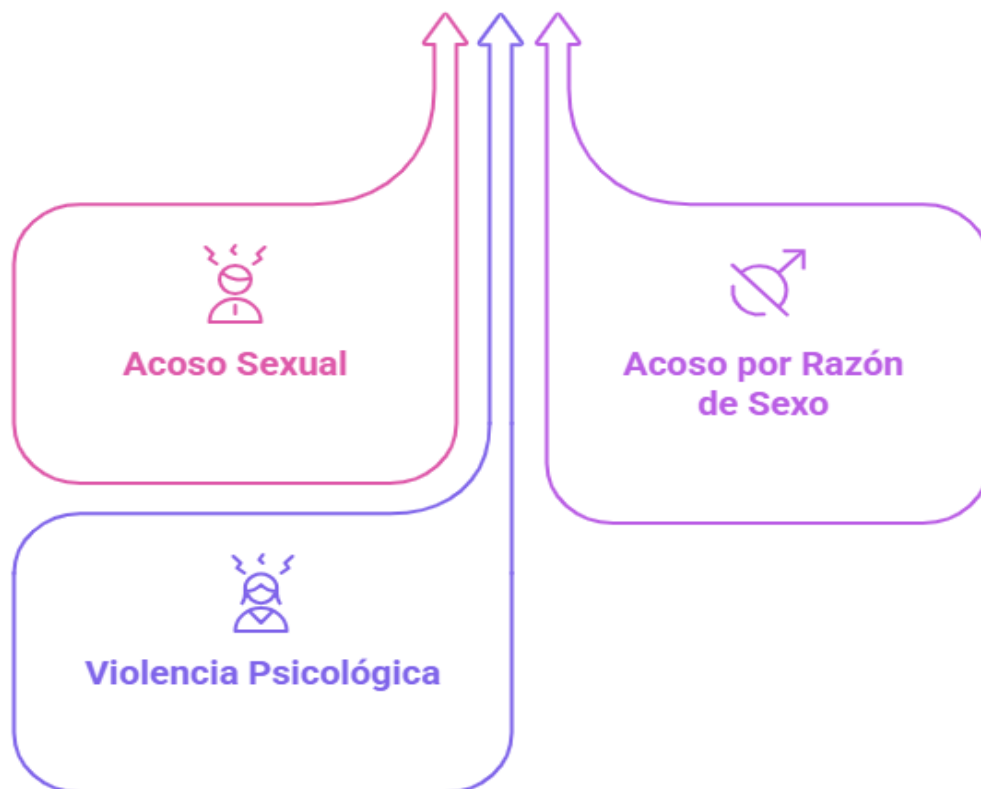
#### **4. ¿Que tipos de violencia en el trabajo existen?**

En este caso, nos vamos a centrar en la violencia psicológica interna, la que se da en el contexto de la organización y entre personal de la organización.

A este tipo de violencia también se la denomina de manera genérica violencia interna, y en ella están incluidas, además de conductas inadecuadas como maltrato o agresiones entre el personal de la organización, todas las posibles formas de acoso, así como las situaciones de conflicto interpersonal prolongado. Estaríamos hablando de:

- a)** Acoso sexual.
- b)** El acoso por razón de sexo.
- c)** La violencia psicológica en el trabajo, también conocido como acoso moral o mobbing.

#### **Formas de Violencia en el Trabajo**



## **5. El acoso sexual en el trabajo.**

Este tipo de violencia se ejerce en distintos ámbitos, pero en esta guía se va a abordar la correspondiente al medio social, y más concretamente la que afecta al trabajo, si bien bajo una serie de consideraciones que se llevan a cabo a continuación y que se resumen en que:

- el acoso sexual afecta a ambos sexos (si bien por el número, en principio, mucho mayor de mujeres afectadas y por su repercusión social, llega a parecer que es un problema casi exclusivo de la mujer).
- el acoso sexual constituye una forma de comportamiento intolerable que atenta contra derechos fundamentales de la persona y está tipificado de distintas maneras en la mayoría de los ordenamientos jurídicos.
- el acoso sexual es una forma más de violencia, con una repercusión social lo suficientemente importante como para considerarlo como un caso particular dentro de todas las conductas incluidas dentro del concepto de hostigamiento psicológico en el trabajo, conductas que deberán tener la misma consideración desde el punto de vista preventivo que cualquier otro riesgo psicosocial.

El acoso sexual es reconocido, como un elemento que afecta a las condiciones de trabajo, un problema cada vez más grave para el empresario y la víctima y que acarrea una serie de consecuencias nada desdeñables tanto sobre la víctima como sobre la organización.

La Ley orgánica 3/2007 de igualdad entre mujeres y hombres, indica en su Art. 7 que constituye acoso sexual *“cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”*.



Básicamente se distinguen dos **tipos de acoso sexual**: (NTP 507):

- **Acoso quid pro quo**: chantaje sexual producido por una persona, que puede incidir directamente sobre el empleo y las condiciones de trabajo de la persona acosada (renovación, promoción, salario, ...). Se centra en la superioridad jerárquica.
- **Acoso ambiental**: conducta que crea un ambiente intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de la misma. Supone una degradación del ambiente laboral que influye en la motivación, rendimiento y calidad del trabajo, así como en la salud de la víctima (Compañeros, clientes, proveedores, etc.).

En cuanto al tipo de conductas, pueden ser verbales, no verbales o físicas. Por ejemplo: bromas o comentarios sobre apariencia o condición sexual, uso de imágenes, fotografías o dibujos de contenido sexual, comunicaciones (e-mails, llamadas, ...) de contenido sexual u ofensivo, contacto físico deliberado y no solicitado o acercamiento físico excesivo e innecesario, invitaciones persistentes a mantener contactos o relaciones sexuales más o menos explícitas, peticiones sexuales relacionadas con la promoción, las condiciones de trabajo, la carrera profesional, tocamientos, roces, aproximaciones no deseadas, etc.

Además, con el uso masivo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), estas conductas pueden realizarse a través de medios digitales como mensajería instantánea, videollamadas, correos electrónicos, etc., lo que puede aumentar su alcance e impacto. Esto da lugar a situaciones de ciberacoso, que puede ser psicológico, sexual o por motivos de sexo.

Un dato relevante sobre la frecuencia del acoso sexual es que la mayoría de las víctimas de acoso son objeto de episodios reiterados de acoso y no de incidentes aislados.

El acoso sexual en las organizaciones depende de las características de la cultura y el clima laboral, así como del género predominante en el entorno. Cuando las personas enfrentan una situación de acoso, suelen evitar al agresor y tratar de manejar la situación sin confrontarlo, aunque esta estrategia puede tener consecuencias negativas, como

aumentar la interacción con el acosador y afectar el trabajo diario. Muchas víctimas buscan apoyo en amigos y familiares, pero pocas enfrentan directamente al agresor o buscan ayuda en la organización. En cuanto a sus reacciones emocionales y cognitivas, las víctimas a veces toleran el acoso, lo niegan o lo reinterpretan como algo benigno, lo cual puede empeorar la situación a largo plazo, ya que el silencio puede ser interpretado como aceptación y permitir que el acoso continúe o incluso aumente

El acoso sexual afecta negativamente al trabajo, repercute sobre la satisfacción laboral, incrementa los intentos de evitar tareas e incluso el abandono del trabajo; las víctimas se toman tiempo libre, lo que implica un incremento de costes al empleador debido a gastos por enfermedad y seguros médicos. Cuando acuden a trabajar se suele dar una menor productividad, menos motivación, lo que conlleva menor cantidad y calidad de trabajo.

También se ve afectada la salud psicológica: reacciones relacionadas con el estrés como los traumas emocionales, la ansiedad, la depresión, estados de nerviosismo, sentimientos de desesperación y de indefensión, de impotencia, de cólera, de violación, de baja autoestima, etc. También puede derivarse en un síndrome de estrés postraumático.

La salud física también se ve resentida: trastornos del sueño, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, náuseas, hipertensión, úlceras,..., en definitiva, sintomatología física asociada a estrés que también se ha descrito con anterioridad.

## **6. El acoso por razón de sexo.**

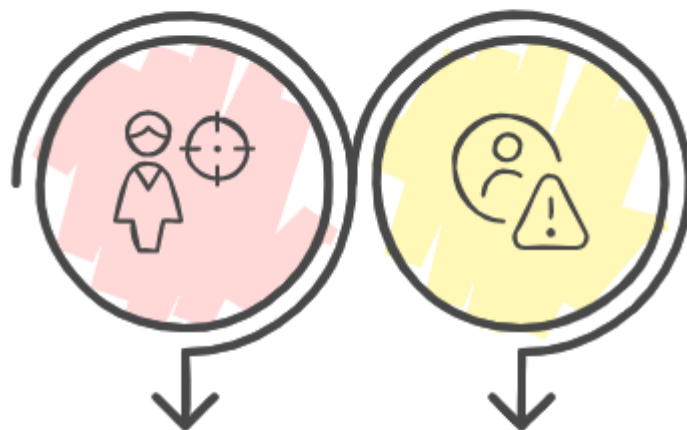
El acoso por razón de sexo es un acoso discriminatorio, supone un tipo de situaciones laborales discriminatorias mucho más amplias, sin existir una intencionalidad sexual por parte de la persona agresora. Suele tener un origen en el hecho de ser trabajadora, con el agravante, en muchos casos, de ser madre. Constituye una discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad (art. 8, Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)

La Constitución de España en su artículo 14 prohíbe la discriminación por razón de sexo, lo mismo que el artículo 4.2 del Estatuto de los Trabajadores. Una empresa en la cual se den estas situaciones deberá enfrentarse a serias consecuencias jurídicas.

Esta situación puede darse en cualquier etapa de la vida laboral, de forma:

- **directa**, cuando se excluye a una persona directamente en el ambiente laboral a través de un criterio o práctica por razón de sexo, por ejemplo, no permitir el acceso al empleo a mujeres embarazadas.
- **indirecta**, se trata de conductas basadas en criterios de apariencia neutrales que afectan a determinadas personas trabajadoras por su género. Por ejemplo, la imposibilidad de promoción laboral de mujeres debido a la carga horaria incompatible con sus obligaciones familiares.

## Tipos de discriminación en el lugar de trabajo



### Discriminación Directa

Exclusión basada en sexo o género

### Discriminación Indirecta

Criterios que afectan a géneros específicos

Por lo general, la discriminación laboral está basada en prejuicios sobre las capacidades de diferentes sexos para ocupar determinados roles. También se incluyen determinados estereotipos sociales y culturales que ponen límites a un desarrollo profesional libre e igualitario.

## **7. Medidas preventivas contra el acoso sexual y por razón de sexo.**

La legislación obliga a las empresas (LO 3/2007) a:

- a) Promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y por razón de sexo.
- b) Arbitrar procedimientos específicos para su prevención.
- c) Medidas para su correcta aplicación: por ejemplo, con medidas negociadas con los representantes de los/las trabajadores/as, con formación específica, con campañas informativas y de difusión, etc.
- d) Articular procedimientos eficaces de denuncia que garanticen la intimidad e indemnidad.
- e) Establecer medidas eficaces de resolución y restitución/reparación para las víctimas.

Según el Real Decreto 901/2020, en su Art. 2. 1. :

*"Todas las empresas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar, previa negociación, medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, así como promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo."*

En la Ley Orgánica 10/2022, de garantía integral de la libertad sexual, en su Art. 12. se indica:

*“Las empresas podrán establecer medidas que deberán negociarse con los representantes de las personas trabajadoras, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas, protocolos de actuación o acciones de formación.”*

La ley se aplica a toda la empresa, sin importar cómo estén contratados los empleados. Además, establece que las empresas deben promover la sensibilización y la formación para proteger a todo su personal contra las violencias sexuales. También indica que, al evaluar los riesgos laborales en los diferentes puestos, las empresas deben incluir la violencia sexual como un riesgo a tener en cuenta y, además, informar y capacitar a las personas trabajadoras sobre ello.

En general, considerando todo lo expuesto, algunas de las **acciones preventivas** a llevar a cabo pasarían por:

- Difundir una posición de tolerancia cero ante el acoso.
- Realizar una adecuada gestión psicosocial para promover condiciones de trabajo que no sean precursoras de tales conductas.
- Elaboración de declaración de principios en contra de cualquier conducta constitutiva de acoso sexual o acoso por razón de sexo.
- Elaborar códigos de conductas y buenas prácticas.
- Implantar adecuadamente protocolos de prevención.
- Facilitar formación a toda la plantilla.
- Realizar acciones de sensibilización y jornadas de divulgación.
- Involucrar a la representación de los/las trabajadores/as.
- Planes de Igualdad. Real Decreto-ley 6/2019 y Real Decreto 901/2020.
- Incorporación de información en el Manual de Acogida para nuevas incorporaciones.
- Habilitar información en la intranet.

- Promover campañas de sensibilización.
- Cultura organizativa de rechazo y compromiso de erradicar tales conductas.

## 8. ¿Que es acoso laboral o mobbing?

El mobbing es una forma de estrés laboral que no solo surge por las tareas o la organización del trabajo, sino principalmente por las relaciones interpersonales en la empresa.

Es un conflicto desigual en el que la persona que hostiga tiene más recursos, apoyo o una posición superior, y usa su poder, como la fuerza física, la antigüedad, la influencia en el grupo o su nivel jerárquico, para acosar o intimidar a otra persona.

Según el Convenio 190 sobre la violencia y el acoso de la Organización Internacional del Trabajo aplicable a los estados miembros:

*a) la expresión «violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género.*

*b) la expresión «violencia y acoso por razón de género» designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.*

*Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados a) y b) la violencia y el acoso pueden definirse en la legislación nacional como un concepto único o como conceptos separados.*

## **9. ¿Cual es el origen del mobbing?**

El origen del mobbing puede ser muy diverso, algunas hipótesis sugieren que puede deberse a conflictos o desacuerdos entre la persona que hostiga y la víctima. Sin embargo, los factores principales que favorecen que esto ocurra están relacionados con la organización del trabajo y la gestión de los conflictos por parte de los superiores.

Desde el punto de vista de la gestión del conflicto por parte de los superiores, hay dos actitudes que pueden empeorar la situación: una es la negación del mismo, la implicación y participación activa en el conflicto con el fin de contribuir a la estigmatización de la persona hostigada.

Nadie está a salvo del mobbing, que puede afectar indistintamente a cualquiera de los niveles jerárquicos de la empresa, tanto hombres como mujeres.

## **10. Tipos de conductas en el mobbing.**

Se trata de conductas o actos de violencia psicológica dirigidos hacia la vida privada o profesional de la persona trabajadora y que atentan contra su dignidad o integridad física o psicológica. Las acciones de violencia psicológica en el trabajo que tienen potencial de afectar a la salud de la persona trabajadora pueden consistir en:

### **• Ataques a la víctima con medidas organizativas:**

- el superior restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- cambiar la ubicación de una persona separándola de sus compañeros.
- dejar a una persona trabajadora de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicada sin causa que lo justifique.
- dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que a la persona se le asignan o tareas inútiles que no tienen valor productivo.
- obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.

- juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva y cuestionar las decisiones de una persona.
- asignar tareas degradantes.
- asignar tareas con datos erróneos.
- reprenderla reiteradamente delante de otras personas.

• **Ataques a las relaciones sociales de la víctima:**

- rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella.
- no dirigir la palabra a una persona o tratar a una persona como si no existiera.

• **Ataques a la vida privada de la víctima:**

- criticar permanentemente la vida privada de una persona.
- terror telefónico llevado a cabo por el hostigador.
- dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
- burlarse de las discapacidades, gestos o voces de una persona.
- ataques a las actitudes, creencias políticas, religiosas y nacionalidad de la víctima.

• **Amenazas de violencia física:**

- ofertas sexuales, violencia sexual.
- amenazas de violencia física.
- uso de violencia menor.
- maltrato físico.

• **Agresiones verbales:**

- gritos o insultos.



- amenazas verbales.

- **Rumores:**

- hablar mal de la persona a su espalda.
- difundir rumores acerca de la víctima.

También, a modo de ejemplo, mostramos algunas situaciones que no tendrían la consideración de acoso psicológico en el trabajo:

- Presiones que recibe una persona trabajadora para realizar horas extra.
- Reprimendas o amonestaciones por parte de un mando por una incorrecta ejecución de tareas.
- Reparto arbitrario de funciones y tareas por parte de un o una responsable a sus colaboradores cuando tal conducta tenga un carácter general.
- Conflictos personales entre personal de la organización o incluso entre representantes de la empresa y el personal a su servicio, especialmente en los casos en los que entre ellos preexistía una relación de amistad y la ruptura de dicha relación pueda haber supuesto la pérdida de trato preferencial y basado en una relación de especial confianza.
- Los conflictos verbales, gestuales o escritos entre representantes de la empresa y las personas trabajadoras en el marco de huelgas, asambleas o cualquier otra acción de protesta o de enfrentamiento dialéctico.
- Comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad en general.
- Conflictos de rol o de funciones que pueden tener lugar cuando existe poca claridad en cuanto a quién tiene que hacer qué cosas.

- Sobrecarga de trabajo sobre determinadas personas o distribución injusta de tareas que puede ocasionar que las personas afectadas se sientan acosadas por su responsable directo o por la dirección.
- Falta de autonomía y excesivo control sobre las tareas encomendadas.
- Falta de apoyo y de atención a personal en situaciones de dificultad.
- Situaciones de conflicto que tienen su origen en la información deficiente que se transmite entre personas, departamentos o turnos de trabajo.

### **11. Partes implicadas en el mobbing.**

Hay dos agentes principales como partes implicadas : persona acosadora y persona acosada. Las conductas de acoso pueden dirigirse hacia una o más personas, por parte de otra u otras, sin distinción del nivel jerárquico y en sentido ascendente, descendente u horizontal.

### **12. ¿Quién puede sufrir mobbing?**

El Convenio núm. 190 de la Organización Internacional del Trabajo se basa en la idea de que nadie debería ser objeto de violencia y acoso en el mundo del trabajo. El texto brinda protección a los/las trabajadores/as y a otras personas en el mundo del trabajo, con inclusión de (art. 2,1):

- Los/las trabajadores/as asalariados/as según se definen en la legislación y la práctica nacionales.
- Las personas que trabajan, cualquiera que sea su situación contractual.
- Las personas en formación, incluidos los pasantes y los aprendices.
- Los/las trabajadores/as despedidos/as , los voluntarios/as, las personas en búsqueda de empleo o postulantes a un empleo.

- Los individuos que ejercen la autoridad, las funciones o las responsabilidades de un empleador/a.

El Convenio tiene un ámbito de aplicación amplio: se aplica a todos los sectores, público o privado, de la economía tanto formal como informal, en zonas urbanas o rurales (art. 2,2).

Asimismo, los Miembros deberían tener en cuenta la violencia y el acoso que impliquen a TERCEROS (como víctimas y como autores) al prevenir y abordar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo (art. 4.2).

### **13. ¿Dónde se produce el mobbing?**

Las conductas de violencia psicológica para que sean consideradas acoso en el trabajo deben ocurrir dentro del ámbito laboral.

Es decir, no se consideran si suceden solo en la vida privada entre personas que trabajan juntas.

Sin embargo, si esas conductas, aunque tengan origen en conflictos fuera del trabajo, ocurren en el lugar de trabajo, sí se incluyen como posibles casos de acoso psicológico.

Según el Convenio 190 sobre la violencia y el acoso de la Organización Internacional del Trabajo en el que se reconoce la naturaleza diversa y cambiante del mundo del trabajo, los instrumentos se aplican a la violencia y el acoso que ocurren “durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo” (art. 3):

- En el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo.
- En los lugares donde se paga al trabajador/a, donde éste toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios.

- En los desplazamiento, viajes, eventos o actividades sociales de formación relacionados con el trabajo, así como en los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.
- En el marco de las comunicaciones relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación.
- En el alojamiento proporcionado por el empleador/a.

### Alcance del acoso laboral



## 14. Tipos de mobbing.

La mayor parte de los autores coinciden en la existencia de las siguientes formas o tipos de acoso:

- **Acoso Ascendente:**

en el que una persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización se ve agredida por uno o varios subordinados. Generalmente se produce cuando se incorpora a la empresa una persona del exterior con un rango jerárquico superior y

sus métodos no son aceptados por los/las trabajadores/as que se encuentran bajo su dirección, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos.

Otra modalidad sería aquella en que un empleado público es ascendido a un puesto de responsabilidad en virtud del cual se le otorga la capacidad de organizar y dirigir a sus antiguos compañeros. La situación se complica si no se ha consultado previamente el ascenso al resto de empleados y éstos no se muestran de acuerdo con la elección, o si el nuevo responsable no marca unos objetivos claros dentro del departamento generando intromisiones en las funciones de alguno o algunos de sus compañeros.

- **Acoso Horizontal:**

en este supuesto un empleado se ve acosado por un compañero en el mismo nivel jerárquico. El ataque puede producirse por problemas puramente personales, o bien, porque alguno de los miembros del grupo sencillamente no acepta las pautas de funcionamiento tácitamente o expresamente aceptadas por el resto. Otra circunstancia que da lugar a este comportamiento es la existencia de personas físicas o psíquicamente débiles o distintas, y estas diferencias son explotadas por los demás simplemente para pasar el rato o mitigar el aburrimiento. Una forma específica de este tipo de acoso es el llamado “acoso mixto”, que se da entre compañeros cuando la dirección consiente.

- **Acoso Descendente (Bossing):**

esta es la situación más habitual. Se trata de un comportamiento en el que la persona que ostenta el poder a través de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos pretende minar el ámbito psicológico del/de la trabajador/a acosado/a para destacar frente a sus subordinados/as, para mantener su posición jerárquica o simplemente se trata de una estrategia empresarial para deshacerse de aquellos que no queremos despedir por motivos económicos o sociales. Tiene consecuencias mucho más lesivas para la salud que el horizontal o ascendente dado que la víctima no sabe cómo defenderse.



## **15. Fases del mobbing.**

- **1ª fase, o fase de conflicto:**

El mobbing suele venir precedido de situaciones y relaciones personales altamente positivas entre víctima y hostigador, esto lleva a una gran confusión a la víctima.

La situación desencadenante del acoso suele verse como un conflicto, una diferencia de opiniones, un malentendido, un desencuentro que en un momento determinado adquiere

mayor proporción, escalando rápidamente. Esta primera fase no constituye propiamente acoso psicológico y suele durar muy poco tiempo.

- **2ª fase, o fase de mobbing o de estigmatización:**

El comportamiento se dirige a perjudicar, castigar, minar psicológicamente y aterrorizar a la/al trabajador/a usando contra él/ella un tipo de manipulación agresiva que pretende su exclusión.

Lo que al comienzo tal vez fuera un conflicto entre dos personas, puede llegar a ser un conflicto de muchas personas contra una.

En esta fase comienzan a aparecer una serie de secuelas psíquicas que llegan a interferir el desempeño laboral disminuyéndolo.

El/La trabajador/a entra en confusión, encontrando por primera vez una evidencia de que las acusaciones y las críticas destructivas de que es objeto tiene una verificación en un pobre desempeño laboral.

La prolongación de esta fase es debida a actitudes de evitación o de negación de la realidad por parte del/de la trabajador/a, otros compañeros no participantes, sindicatos, e incluso la dirección.

- **3ª fase, o fase de intervención desde la empresa:**

En esta fase y dependiendo del lugar, legislación y estilo de dirección de la empresa, se tomarán una serie de medidas, desde algún escalón jerárquico superior, encaminadas a la resolución positiva del conflicto (cambio de puesto, fomento del diálogo entre los implicados, etc.), o, más habitualmente, medidas tendentes a desembarazarse del supuesto origen o centro del conflicto, contribuyendo así, a la mayor culpabilización y sufrimiento del afectado.

Estas medidas van desde las bajas médicas sucesivas, que conllevan el alargamiento o el aplazamiento del conflicto, hasta el despido del/de la trabajador/a afectado/a o la pensión por invalidez permanente. De adoptarse medidas de esta naturaleza, el resultado es la cuarta fase del proceso.

• **4ª fase, o fase de solicitud de ayuda y diagnóstico:**

Es muy infrecuente que en las primeras fases de acoso la víctima solicite ayuda psicológica por desconocer lo que le ocurre o atribuirlo a otras causas.

Cuando esta solicitud se produce, el daño suele estar ya instalado y la persona suele estar de baja debido a las diferentes enfermedades que puede ocasionar el mobbing.

La víctima de acoso suele recibir de su médico de empresa, médico de cabecera, o del propio servicio de salud mental una serie de diagnósticos erróneos, o sólo parcialmente correctos que incrementan su confusión y sufrimiento al hacerle sentirse responsable de su propio acoso psicológico, victimizándolo.

• **5ª fase, o fase de salida de la organización:**

Muchas víctimas, al no poder resistir la situación límite del acoso psicológico sobre ellas, mal diagnosticadas y desasistidas por los especialistas, aisladas y estigmatizadas por su entorno profesional y social, y viéndose sin otra opción profesional interna, deciden terminar con la relación laboral por sí mismas y abandonan su trabajo, eso si no le han despedido con anterioridad.

Si la víctima pertenece a la administración pública, suele pedir un traslado que le perjudica, o bien suele solicitar directamente una excedencia voluntaria. Algunos casos extremos de mobbing abandonan para siempre la función pública.

Si la persona decide seguir en la organización es probable que terminen por despedirla pues su eficacia laboral cada vez será peor o por reiteradas ausencias del trabajo.



La salida de la organización del/de la trabajador/a afectado/a por el acoso psicológico se ha ido facilitando cuando previamente no existían ni se daban causas por las que prescindir de él.

En determinados grupos de edad, la situación de salida de la organización aboca a la persona trabajadora a una situación de paro prolongado o definitivo casi seguro.

## Fases del mobbing



## **16. Acoso en el teletrabajo.**

La diferencia en estos casos de violencia o acoso laboral en el teletrabajo es que el aislamiento físico se sustituye por aislamiento digital y ambiental. Por lo tanto, también se considera ciberacoso laboral provocar la incomunicación con terceras personas, no invitar al/a la trabajador/a a las reuniones o videoconferencias de grupo, ignorarle durante el desarrollo de estos actos, sacarle de grupos de WhatsApp laborales o crear un grupo paralelo en el que no esté.

Otra peculiaridad es que las redes sociales suelen proporcionar al acosador otra vía paralela: el acoso en el contexto laboral se puede combinar con acciones en las redes que impliquen difamación o ataque a la persona, algunas veces abiertamente y otras desde el anonimato.

## **17. Consecuencias del acoso laboral o mobbing.**

Estas acciones y comportamientos de acoso psicológico en el trabajo pueden generar daños a la salud de las personas trabajadoras, como cualquier otra exposición a riesgos de origen laboral.

La persona que sufre acoso en el trabajo puede no mostrar daños a su salud por diferentes razones, como su personalidad, mecanismos de defensa o apoyo social. Aunque el acoso suele tener consecuencias graves, no es necesario que estas se muestren para que la situación se considere acoso psicológico, siempre que se cumplan los elementos que lo definen.

Los efectos del acoso sobre la salud física y psíquica de la víctima pueden ser:

## Impacto del Acoso en la Salud



Las consecuencias para la organización del trabajo:

- **Sobre el rendimiento:** el acoso puede afectar el desarrollo del trabajo, ya que distorsiona la comunicación y la colaboración entre ellos. Esto puede reducir la calidad y cantidad del trabajo, dificultar el trabajo en equipo, generar problemas en la comunicación y aumentar el absentismo.

Además, es posible que se produzcan pérdidas en la fuerza de trabajo ya que previsiblemente, el/la trabajador/a intentará cambiar de trabajo. Aunque la víctima directa sea un/una trabajador/a en particular, resulta afectada toda la organización, pues lo que queda dañado es toda la capacidad de resolución de problemas y conflictos

- **Sobre el clima social:** conceptos como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales, que señalan el clima social en una organización de trabajo se verán afectados ante la existencia de problemas de este tipo.

- **Sobre la accidentabilidad:** Algunos estudios relacionan la calidad del clima laboral con la posibilidad de que se incrementen los accidentes por negligencias o descuidos, accidentes voluntarios,...

Las consecuencias para la comunidad pueden tener un gran impacto económico, no hay que menospreciar las consecuencias que a este nivel se producen: la pérdida de fuerza de trabajo, costes de asistencia a enfermedades, costes de las pensiones de invalidez, etc.

## **18. Medidas preventivas para evitar el mobbing.**

Estas medidas tienen por objeto evitar la aparición de las conductas de acoso laboral. Son las acciones más efectivas, ya que actúan antes de la aparición del problema, sobre los desencadenantes o antecedentes. Actúa básicamente sobre las condiciones psicosociales y organizativas y algunas variables moderadoras:

- **Compromiso de la dirección** con la erradicación de cualquier conducta inadecuada y por tanto con una tolerancia cero con conductas constitutivas de acoso laboral.
- **Gestión psicosocial:** evaluación y medidas preventivas sobre las condiciones de trabajo psicosociales que pueden favorecer la aparición de estas conductas.
- **Mejorar el apoyo social:** establecer un ambiente de trabajo colaborativo y de respeto mutuo, en el que las personas estén dispuestas a prestar ayuda y a solicitarla, contribuye de manera muy importante a la prevención del acoso, además de servir de moderador de sus efectos.
- **Liderazgo adecuado:** para prevenir situaciones de acoso laboral es importante un liderazgo adecuado. En las organizaciones en las que existe un liderazgo participativo, promoviendo el desarrollo de las personas con un equilibrio entre exigencia, apoyo y confianza, se reduce la posibilidad de que ocurran conductas inapropiadas en el lugar de trabajo.
- **Cambios en el diseño del trabajo:** los trabajos bien diseñados, con demandas equilibradas, control sobre las tareas y mayor autonomía, ayudan a reducir la posibilidad de que se genere estrés en los empleados.
- **Sensibilización y formación:** medidas de sensibilización y formación a todos los empleados para que puedan reconocer conductas inapropiadas y evitar que formen parte de la forma de resolver conflictos buscando la implicación de todas las personas trabajadoras. Además, toda la organización debe estar firme en la lucha contra cualquier comportamiento hostil o humillante hacia cualquier trabajador/a.

- **Códigos de conducta:** en algunas organizaciones se recurre a establecer un Código de conducta en el que se establecen con claridad aquellas situaciones no permitidas en la organización y el compromiso de todos con su defensa, así como las consecuencias de los incumplimientos.
- **Promover un entorno de respeto** y corrección en el ambiente de trabajo, trasladando valores de igualdad de trato, respeto y dignidad.
- **Se favorecerá la integración** del personal de nuevo ingreso, evitando situaciones de aislamiento mediante un seguimiento, no solo en el proceso de acogida inicial sino también con posterioridad al mismo.

## Estrategias para la Prevención del Acoso Laboral



Existen otro tipo de medidas que la organización puede tomar una vez ya aparecen situaciones de acoso laboral para intervenir precozmente y evitar la prolongación del conflicto en el tiempo:

- Formación en estrategias de afrontamiento del acoso para dotar a las personas de habilidades y estrategias que ayuden a evitar que continúen tales conductas y a afrontarlas con mayores garantías, lo antes posible en el tiempo y de manera exitosa.
- Vigilancia de la salud para la detección precoz de los síntomas y facilitar la ayuda.
- Protocolos de prevención de acoso: implantación y difusión de un procedimiento de actuación en caso de que algún trabajador/a detecte o considere que es objeto de acoso, y que permita actuar y aclarar la presencia de este posible acoso, adoptando las medidas oportunas y facilitando los medios necesarios para resolver el problema y evitar que se repita.

Como última intervención una vez que ya han aparecido los efectos y los daños derivados del acoso. En este caso, las medidas se toman principalmente sobre el individuo y tiene una función reparadora y de rehabilitación que posibilite la reincorporación al trabajo en las mejores condiciones posibles.

- Tratamiento médico y psicológico.
- Rehabilitación.
- Reparación del daño.
- Investigación del acoso: en su caso debería investigarse y utilizar la información.

## **19. Formación contra la violencia interna.**

Según el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo:

*“Todo Miembro deberá adoptar, de conformidad con la legislación y la situación nacional y en consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, un enfoque inclusivo, integrado y que tenga en cuenta las consideraciones de género para prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Este enfoque debería tener en cuenta la violencia y el acoso que impliquen a terceros, cuando proceda, y consiste, en particular en:*

*desarrollar herramientas, orientaciones y actividades de educación y de formación, y actividades de sensibilización, en forma accesible, según proceda.”*

## **20. ¿Que es un protocolo?**

El protocolo de acoso es un plan esencial que establece las medidas necesarias para prevenir, evitar o eliminar cualquier tipo de acoso laboral en la empresa, ya sea acoso por razón de sexo, acoso sexual, acoso moral, orientación sexual o ciberacoso (fruto del auge de las tecnologías en nuestro día a día y de la constante exhibición en redes).

Este tiene como objetivo erradicar comportamientos nocivos que perjudican tanto a las personas que prestan servicios a una entidad como a la propia empresa, la cual es responsable del bienestar físico y psicológico de su personal laboral.

Implementar un protocolo de acoso laboral efectivo implica incluir mecanismos claros de denuncia y sanción para los acosadores.

Esto significa que debe contener un procedimiento de actuación detallado que se debe seguir ante una situación de acoso, proporcionando a toda la plantilla la información



necesaria sobre cómo actuar en estos casos, tanto si son testigos como si son víctimas, y cómo deben realizar una denuncia.

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

El protocolo resulta de aplicación a toda la plantilla de la empresa, independientemente del número de centros de trabajo, de la categoría profesional de las personas trabajadoras, de la forma y lugar de prestación de servicios y de la forma de contratación laboral.

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

## **21. ¿Es obligatorio que mi empresa disponga de un protocolo de actuación frente al acoso?**

Efectivamente, cualquier empresa con trabajadores/as, independientemente de su plantilla, está obligada a contar con un protocolo contra el acoso, que no solo contemple medidas para prevenirlo, sino también el procedimiento a seguir en caso de acoso, tanto para los/las trabajadores/as como para la propia empresa. Esto significa que el protocolo de acoso para empresas pequeñas también es obligatorio.

## **22. Infracciones y sanciones para la empresa por incumplimiento.**

En el caso de que una empresa no disponga de un protocolo para el acoso laboral puede ser sancionada por la autoridad laboral y con la posibilidad, además, de ser denunciada ante los tribunales dependiendo de la situación en la que nos encontremos. Las sanciones que pueden imponerse a las empresas por no tener un protocolo de acoso laboral y de violencia laboral varían en función de la gravedad de la infracción. De acuerdo con la Ley de Infracciones y Sanciones, estas sanciones son:

- Multas de 7.501 a 30.000 euros para infracciones leves.
- Multas de 30.001 a 120.005 euros para infracciones graves.
- Multas de 120.006 a 225.018 euros para infracciones muy graves.

Estas son solo sanciones administrativas. Si el caso llega a los tribunales, habría que sumar las multas impuestas por el tribunal a la empresa y también podría perder automáticamente cualquier ayuda o bonificación que estuviese recibiendo y no poder volver a solicitarlas.

## **23. Duración del protocolo.**

En el caso de empresas que estén obligadas a disponer de plan de igualdad, el periodo de vigencia o duración del protocolo, así como los plazos para su revisión, serán los determinados en el plan de igualdad en el que se integre, en los términos previstos en el art.9 del RD 901/2020, de 13 de octubre. La empresa deberá registrar el plan de acuerdo con las previsiones establecidas en el art.11 del RD 901/2020, de 13 de octubre, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.

Junto a la solicitud de inscripción en el registro, se deberán cumplimentar datos relativos al protocolo en el modelo oficial Anexo 2.V Hoja estadística del plan de igualdad, en los términos establecidos por el citado Real Decreto.

Si no hay un plan de igualdad, la empresa debe revisar periódicamente el procedimiento y las medidas de sensibilización y formación para todo el personal, con la participación de la representación legal de los/las trabajadores/as si existe. La duración de este seguimiento será acordada con dicha representación, aunque se recomienda que no supere los cuatro años.

En este caso, podrá solicitar el depósito del acuerdo relativo al protocolo ante la autoridad laboral competente, de acuerdo con lo previsto en el art.12 del RD 901/2020, de 13 de octubre, y en la disposición adicional segunda del RD 713/2010, de 28 de mayo.

El principal objetivo de poner en marcha un protocolo es poner en marcha las medidas necesarias para prevenir y luchar contra cualquier comportamiento que pueda vulnerar la libertad sexual y la integridad moral, especialmente en casos de acoso sexual o por razón de sexo.

Además, se busca crear un canal confidencial, rápido y fácil de acceder para que las personas puedan presentar denuncias o reclamaciones dentro de la misma empresa, asegurando así un proceso justo y efectivo.

## **24. Objetivo del Protocolo.**

Los protocolos tienen como objetivo establecer en las empresas un procedimiento de actuación en caso de que algún trabajador detecte o considere que es objeto de acoso sexual, por razón de sexo, o acoso laboral.

Permite por tanto actuar y aclarar la presencia de un supuesto acoso, adoptar las medidas oportunas y disponer de los medios necesarios para afrontar el problema, evitando que se repita.

## **25. ¿Que ventajas tiene disponer de un protocolo?**

Las principales ventajas de disponer de un protocolo son:

- Los trabajadores tienen un canal para el tratamiento y resolución de conflictos.
- Disponer de un procedimiento para canalizar todas las quejas o denuncias de los trabajadores.
- Contar con un órgano competente que decida a la vista de los hechos, si es posible solucionar el problema en la fase de resolución de conflictos o bien pasar directamente a la fase de investigación.
- Posibilidad de alcanzar un acuerdo por las propias partes implicadas, facilitado por la figura del mediador si se establece.
- Evitar el desgaste, daño moral y psicológico que puede provocar un procedimiento por acoso en las partes implicadas. En muchas ocasiones, aunque el procedimiento de acoso finalice con un informe de conclusiones en el que no se detecten indicios de acoso, la persona denunciada puede quedar estigmatizada dentro de la empresa.

## 26. Características generales de un protocolo.

Las características que debería tener un protocolo contra el acoso laboral deberían ser:

### CARACTERÍSTICAS DE UN PROTOCOLO

- 1 ADAPTADO**  
Debe ser un documento sencillo, operativo y adaptado a las características de la organización. El protocolo debe ser resultado de un proceso de negociación colectiva.  

- 2 CLARIDAD**  
Incluirá definiciones claras de los distintos supuestos que contempla el protocolo, pasos a seguir, plazos y personas que realizarán las actuaciones en cada una de sus fases.  

- 3 OBJETIVO**  
Los protocolos deben ser proactivos respecto a la búsqueda de posibles soluciones.  

- 4 DIFUSIÓN**  
Se debe dar la mayor difusión al protocolo y ser conocido por todas las personas trabajadoras a las que se aplique.  

- 5 APLICACIÓN**  
Su ámbito de aplicación debe ser extensivo a todas las personas que trabajan en la organización según especifica el convenio 190 de la OIT (pregunta 12).  


- 6**

**COMUNICACIÓN**

Utilizará lenguaje inclusivo, debe explicar quien puede presentar una solicitud de intervención, a quien se debe presentar y quien o quienes deben realizar y gestionar las actuaciones.


- 7**

**CONFIDENCIALIDAD**

El procedimiento debe ser confidencial y proteger en todo momento la intimidad de las personas.


- 8**

**TERMINOLOGÍA**

El documento que inicia un protocolo sería una "comunicación" ó "solicitud", debe evitarse el término denuncia o denunciante para evitar estigmatizaciones.


- 9**

**OBJETIVIDAD**

Debe garantizarse la imparcialidad, neutralidad e inmediatez en el proceso, evitando demoras injustificadas.


- 10**

**OBJETIVOS**

Su finalidad no es sancionadora, pero si en el proceso se constatase una falta disciplinaria, se podría iniciar con posterioridad un procedimiento disciplinario o sancionador.



## **27. Protocolo de entrada única.**

Estos protocolos se denominan de entrada única porque se unifican en un mismo procedimiento todas las situaciones de violencia interna. Inicialmente se tramitan de la misma manera y con una única solicitud. Posteriormente en función del tipo de conductas que se comuniquen, seguirán un proceso diferenciado.

Muchos protocolos evitan la palabra “denuncia” debido a su estigmatización y a las reacciones que provoca en las partes implicadas, evitando cualquier calificación formal de los hechos que motivaron la activación del protocolo. Es decir, la persona que activa este tipo de protocolos no debe calificar el riesgo psicosocial al que cree estar expuesto.

El protocolo de entrada única, lo que va a permitir a la organización es, que una vez se produzcan situaciones de violencia interna, cuenten con un procedimiento de solución rápido, imparcial y eficaz, sin que sea necesario improvisar una respuesta ante una situación especialmente delicada.

Estos protocolos no abordarían situaciones de violencia externa (ejercida por personas ajenas a la organización) ya que su gestión requeriría de un procedimiento específico y diferenciado.

## **28. Declaración de principios.**

Casi todos los protocolos comienzan con una declaración de principios, donde se indica que los trabajadores serán tratados con dignidad, que las empresas se comprometen a crear y mantener un entorno de trabajo respetuoso y saludable física y psíquicamente, en el que no se permita discriminación de ningún tipo. La declaración de principios de la empresa realmente supone para los/las trabajadores/as y en definitiva para la organización un compromiso explícito de tolerancia cero hacia el acoso.

También es importante que la empresa reconozca el derecho de todos los/las trabajadores/as a presentar una denuncia si consideran que ha existido una situación de acoso.

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

Es un conjunto de normas y expectativas para todos los miembros de la empresa, de manera que todos saben qué se espera de ellos y cuáles son las consecuencias de saltarse el código. Además, promueve un comportamiento ético dentro de la empresa.

- Promueve valores éticos, el compañerismo, el respeto, la tolerancia o el trabajo en equipo. Puede mejorar el clima laboral.
- Sirve de guía a la hora de afrontar dilemas éticos en el trabajo y el desempeño de la actividad, de manera que los empleados pueden recurrir a él para tomar determinadas decisiones.
- Puede prevenir determinados comportamientos y malas conductas de los empleados y/o los directivos, que podrían acabar teniendo graves consecuencias legales para la empresa y otras personas implicadas.
- Ayuda a generar confianza dentro de la empresa y también entre otras partes interesadas. Genera una imagen de compromiso con la ética.

Dado los beneficios que puede aportar a la empresa, sí, es necesario tener un código de conducta en la organización, con independencia de su tamaño, tanto para grandes empresas como para pymes, siempre adaptado a la realidad y necesidades de cada empresa en particular.



### **30. Participación de los representantes de los/las trabajadores/as en la elaboración de los protocolos.**

Al implementar un protocolo contra el acoso laboral, es importante distinguir entre empresas con Plan de Igualdad y empresas sin él, ya que existen diferencias en su negociación, entrada en vigor, implementación, seguimiento, revisión y evaluación, así como en quién realiza la investigación de la denuncia o queja de acoso, ya sea una comisión o una persona.

Lo mismo sucede en cuanto a la negociación del protocolo, las empresas con Plan de Igualdad lo llevarán a cabo como parte de la negociación de dicho plan, a cargo de la Comisión instructora.

Por otro lado, las empresas sin Plan de Igualdad deberán negociar el protocolo contra el acoso laboral con la representación legal de los trabajadores o el sindicato correspondiente.

En ambos casos, el protocolo contra el acoso laboral también debe seguir las pautas establecidas en el convenio colectivo aplicable a este tema.

### **31. ¿Cuál es la diferencia entre designar una Comisión instructora o una persona instructora?**

Todo protocolo contra el acoso en el ámbito laboral deberá tener designada una comisión instructora o una persona instructora para recibir las denuncias o quejas por acoso y dar inicio al procedimiento.

- En las empresas con 50 o más personas en plantilla (las que deben tener un Plan de Igualdad): se designará a una comisión instructora formada por tres personas (más una suplente), que será designada por la Comisión encargada del Plan de Igualdad dentro del proceso de negociación del mismo.

- En las empresas con menos de 50 personas trabajadoras: se deberá designar una persona instructora (más una suplente), que será designada durante el proceso de negociación del protocolo contra el acoso.

En ambos casos (Comisión/Persona instructora):

- Las personas serán fijas durante todo el período para el cual fueran designadas. (en el caso de la comisión instructora de un protocolo de acoso enmarcado en un plan de igualdad, ese período son 4 años, mientras que para la persona instructora no se especifica duración mínima o máxima).
- Para asegurar la imparcialidad necesaria en el proceso, en caso de que algún miembro de la comisión instructora o la persona instructora tengan algún tipo de relación con la víctima o la persona denunciada (consanguinidad, amistad íntima o enemistad manifiesta etc.), deberá abstenerse de actuar y comunicárselo a la empresa para ser sustituida. Si no lo hiciera, las personas afectadas por el procedimiento podrán pedir su recusación.

### **32. Cuando hablamos de la necesidad de habilitar un canal o medio interno de denuncias, ¿a qué nos referimos?**

A un medio (buzón, dirección de correo electrónico u otros similares), habilitado para tal fin. Deberá ser confidencial, rápido y accesible para las víctimas y demás personas que conozcan los hechos de acoso que se esté sufriendo, mediante el cual puedan poner en conocimiento de la situación a la Comisión instructora/ persona instructora, para que se pueda activar el protocolo de acoso. Este medio de denuncia interna del acoso no es muy distinto a cualquier otra canal de denuncia interna de la empresa y su función es la misma, facilitar un medio para que las víctimas puedan denunciar, con todas las garantías, la situación que están sufriendo.

### **33. ¿Es necesario divulgar el Protocolo y su contenido al personal?**

Si, debe divulgarse e informar a todo el personal. De nada sirve tener un protocolo frente al acoso en el ámbito laboral, si este no se comunica a todas las personas que están en su ámbito de aplicación.

Todas las medidas, canales y procedimientos para prevenir y perseguir el acoso laboral, deben ser comunicados a todo el personal, departamentos y puestos de trabajo. Se puede recurrir a diferentes vías, como publicarlo en la página web de la empresa, en su propia intranet, en los tabloneros de anuncios, a través de correos electrónicos, entregando copias del protocolo a todas las personas trabajadoras, que tendrán que firmarlos una vez leídos, etc.

También se recomienda comunicar el contenido del protocolo frente al acoso en el ámbito laboral a aquellas empresas proveedoras o colaboradoras con las que se tenga relación.

### **34. Fases del protocolo de entrada única.**

Los protocolos de entrada única comparten una fase inicial común de comunicación de la conducta, pero las fases posteriores varían según el tipo de conducta y cada protocolo, pudiendo incluir etapas como mediación, investigación o resolución, con diferentes denominaciones

Lo importante es que se denomine como se denomine, cada una de las fases del protocolo quede bien delimitada.

### 1) Fase de comunicación.

Lo primero que debe establecer el protocolo es quien o quiénes pueden presentar una comunicación o solicitud de intervención. Hay que determinar si el protocolo se va a iniciar:

- Por la persona afectada.
- Si se va a poder iniciar de oficio por parte de la organización, actuación que siempre puede tener lugar en cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales ya que la dirección tiene responsabilidad legal de evitar y prevenir estas conductas. Cuando hablamos de la dirección nos referimos a ella, bien por sí misma o a través de sus mandos intermedios.
- Si se van a admitir comunicaciones anónimas.
- Si se va a admitir que la persona afectada delegue esta actuación en un representante de los trabajadores (delegada o delegado de prevención o sindical), en su superior jerárquico o en otra persona de su confianza.
- Si se va a permitir que se inicie a petición de una tercera persona que haya sido testigo de la situación comunicada. En los supuestos que la comunicación se realice por una persona distinta a la afectada, debería constar por escrito el consentimiento de la misma.
- Si las comunicaciones deben realizarse por escrito o si por el contrario se van a aceptar comunicaciones verbales.
- En el protocolo se debe establecer sin lugar a dudas qué persona o personas (con nombre, apellidos y cargo) se van a encargar de recepcionar las comunicaciones y de qué manera, estableciendo sus propias normas sobre la admisión de las comunicaciones e indicando el procedimiento a seguir en el protocolo.

Las personas encargadas de la recepción de las comunicaciones se denominan Unidad Tramitadora. Para esta Unidad Tramitadora, hay empresas que establecen una dirección de correo electrónico a la que se debe dirigir la comunicación y que es atendida por una persona en concreto, que tiene la competencia de recepcionar las comunicaciones.

En otras organizaciones, la comunicación va dirigida al Servicio de Prevención, al Servicio Jurídico, al departamento de recursos humanos, a los/las Delegados/as de Prevención o a cualquiera de los integrantes del órgano colegiado que aplicará el protocolo y que denominaremos Comisión de Investigación.

Se opte por la opción que se opte, debe garantizarse la confidencialidad de los datos.

Se recomienda que la empresa lleve un registro confidencial de los casos de violencia interna para analizar sus causas, aplicar medidas preventivas y elaborar estadísticas.

La utilización de estos protocolos no impide a las personas afectadas acudir a la vía judicial en cualquier momento, aunque hacerlo simultáneamente puede generar interferencias. Por ello, algunos protocolos permiten que la empresa suspenda su aplicación si existe un proceso judicial o administrativo relacionado con el mismo asunto.

Esta primera fase es la que daría inicio al protocolo. Es habitual que las organizaciones y las empresas faciliten un modelo para realizar las comunicaciones.

## **2) Fase de investigación.**

Todas las comunicaciones recibidas por la Unidad Tramitadora deben ser puestas en conocimiento de la Comisión de Investigación (se denomina de esta manera al conjunto de personas que actúan como órgano colegiado y desarrolla el procedimiento formal de resolución de la comunicación).

Este órgano es el encargado de investigar las situaciones comunicadas. Entre sus funciones se encuentran:

- Investigar y valorar la situación comunicada que da inicio a la apertura del protocolo.
- Elaborar un informe de valoración con las conclusiones y las actuaciones que deberán llevarse a cabo.
- Atender las alegaciones que se pudieran presentar al informe de valoración.
- Realizar un seguimiento de los casos y la evaluación del propio protocolo.

La Comisión de Investigación debería contar con:

- Una Delegada o Delegado de prevención.
- Un Representante de la empresa.
- Un Técnico de prevención de riesgos laborales del Servicio de Prevención de la especialidad de ergonomía y psicología aplicada.
- En los casos en los que existan componentes de acoso sexual o por razón de sexo, una persona con formación específica en igualdad de género y que intervenga en el Plan de Igualdad de la empresa.
- En los casos que fuera necesario, debería contar con la participación de un experto externo.

Si una persona de este órgano tuviese alguna implicación con la persona que realiza la comunicación (que estén en el mismo departamento, que ocupe un puesto de superioridad o de subordinación jerárquica inmediata, que tengan una relación de parentesco, una relación de amistad...) no debería formar parte de este proceso, nombrándose a otra persona para que la sustituya.

Se recomienda que la Comisión de Investigación sea reducida para garantizar la confidencialidad. Esta comisión, tras recibir la comunicación de violencia interna, puede

solicitar información al servicio de prevención de riesgos laborales sobre la evaluación de riesgos psicosociales y debe iniciar una investigación sobre los hechos.

En función de toda la información recabada, debe decidir sobre el proceso a seguir para su resolución, pudiendo darse distintos supuestos:

- Que las conductas comunicadas no entren dentro del ámbito de actuación del protocolo pero puedan llegar a suponer un riesgo psicosocial. En ese supuesto, se podría derivar la comunicación al servicio de prevención de la empresa para que analizase la situación y propusiese medidas preventivas adecuadas.
- Que exista evidencia de que las conductas comunicadas puedan ser causantes de una falta disciplinaria. En este caso, el protocolo debería finalizar para dar paso al procedimiento disciplinario o sancionador frente a la persona o personas que realizaron tales conductas.
- Que se trate de un conflicto interpersonal. En este caso debe ofrecerse a las partes afectadas la posibilidad de iniciar un proceso de mediación, en el cual han de estar las dos partes de acuerdo. El objetivo de la mediación es resolver un conflicto de manera ágil, dialogada y con la intervención de una persona que medie y que proporcione las pautas de actuación que intenten poner fin al conflicto y eviten que vuelva a producirse en un futuro. Por otro lado, la empresa que oferte este servicio de mediación debe contar con los recursos adecuados.

El proceso de mediación finalizará con un documento escrito que contemple los acuerdos adoptados por las partes implicadas y por la empresa. Este documento deberá ser firmado por todos (partes implicadas y empresa). Se trata de un documento que compromete a las partes a cumplir con lo establecido en el mismo y al que debe realizarse un seguimiento por parte de la Comisión de Investigación.

- Que se trate de una conducta que aunque sea aislada, pueda constituir una situación de acoso sexual.

- Que exista sospecha de que los hechos comunicados puedan constituir una situación de acoso psicológico en el trabajo, incluido acoso sexual y acoso por razón de sexo.

En los casos en que se trate de conductas de acoso sexual, por razón de sexo, o acoso psicológico en el trabajo no tiene cabida el proceso de mediación.

La Comisión de Investigación debe dar audiencia a todas las partes afectadas realizando entrevistas personales por separado, incluyendo a todas las personas que puedan ofrecer información relevante sobre los hechos comunicados, garantizando en todo momento la confidencialidad, neutralidad, imparcialidad y objetividad.

El contenido de la entrevista versará sobre los hechos investigados y las partes implicadas serán informadas de que están en su derecho de iniciar actuaciones legales, ya que la aplicación de un protocolo no impide en ningún caso, la utilización por parte de las personas implicadas de las acciones administrativas o judiciales previstas en la ley.

La Comisión de Investigación deberá tener capacidad para proponer medidas cautelares para proteger la seguridad y salud de la o las personas trabajadoras cuando así lo considere, que serán de aplicación durante el proceso de investigación hasta que se compruebe la veracidad de los hechos comunicados y se propongan medidas de actuación.

En relación con el contenido de la comunicación que dio inicio al protocolo de actuación, esta debe ser siempre confidencial y no debe formar parte del proceso. Del mismo modo, nunca debe ser facilitada a la persona o personas a las que se les atribuyen las conductas comunicadas.



### 3) Fase de resolución.

Es recomendable que la Comisión de Investigación finalice con la emisión de un informe de valoración detallado, en el que se recoja la siguiente información:

- El nombre y cargo de las personas que realizaron la investigación.
- La cuestión que se plantea.
- Datos de las personas afectadas.
- Fechas de las entrevistas realizadas.
- Relación de personas entrevistadas (nombre y cargo que ocupan).
- Descripción del procedimiento de actuación seguido.
- Descripción de la situación.
- Los antecedentes del caso.
- El resumen de las actuaciones y pruebas practicadas.
- Los hechos que resulten acreditados tras la investigación.
- Las conclusiones alcanzadas y la propuesta de medidas preventivas y/o correctoras a nivel individual, grupal y organizacional, incluyendo la propuesta de apertura de expediente disciplinario si fuese el caso, en función de las conductas constatadas.

El informe de valoración puede contemplar las siguientes alternativas:

- Archivo de la comunicación por alguna de las siguientes causas:
- Retirada de la comunicación por parte de quien la realizó.
- Desestimación de la comunicación por no estar los hechos comunicados dentro del ámbito de aplicación del protocolo.
- Insuficiencia de indicios.
- Que de las actuaciones previas se pueda dar por resuelto el hecho comunicado.

- Mediación y acuerdo entre las partes. En este supuesto no habría un informe final de conclusiones de la Comisión Investigadora sino un acuerdo firmado por las partes y por la dirección de la organización con actuaciones que les comprometen.
- La conclusión de que no existen conflictos ni otro tipo de conductas inadecuadas.
- Identificación de los hechos comunicados como conductas inadecuadas como maltrato o agresiones entre el personal de la organización o situaciones de acoso laboral (psicológico, sexual o por razón de sexo) con la propuesta de las medidas correctoras y preventivas oportunas. En estos casos, finalizado el protocolo, el informe debería concluir con la propuesta de apertura de un procedimiento disciplinario con la imposición de las sanciones correspondientes, en función de la gravedad de los hechos constatados.

La resolución adoptada deberá ser comunicada a las personas afectadas garantizando la intimidad y la confidencialidad. La Comisión de Investigación elabora el informe pero es la dirección de la empresa la que debe tomar las decisiones. En el supuesto de que esta no aceptase las propuestas de la Comisión de Investigación, debería dar explicación detallada a las partes afectadas, a la propia Comisión de Investigación y a los y las representantes del personal.

El protocolo debe establecer plazos razonables para cada una de las fases, con el fin de que estos procesos de investigación no se perpetúen en el tiempo y exista el compromiso de dar respuesta en un determinado plazo.

#### **4) Fase de post-resolución.**

La Comisión de Investigación debe supervisar las medidas propuestas para asegurar que no haya represalias contra el personal que participe en el proceso. Es crucial establecer un procedimiento de seguimiento y control continuo para actualizar el protocolo según sea necesario.

Si se confirman situaciones de acoso o conductas graves, o la existencia de una falsa denuncia, se deben aplicar medidas disciplinarias una vez finalizado el proceso de instrucción. Si los hechos comunicados no pueden ser confirmados, la persona que los reportó no sufrirá represalias, a menos que se demuestre que la denuncia fue falsa, en cuyo caso se iniciaría un expediente disciplinario.

Muchos protocolos también incluyen medios de protección y recursos para las víctimas de acoso, como apoyo médico, psicológico, jurídico y laboral, siguiendo el modelo de los "programas de ayuda al empleado". Las organizaciones que decidan ofrecer estas medidas deben asegurarse de tener la capacidad real para brindarlas.

## FASES DEL PROTOCOLO



### **35. El papel de la vigilancia de la salud en situaciones de acoso.**

La vigilancia de la salud juega un papel crucial en la prevención y gestión del acoso laboral. Gracias a la información obtenida mediante la vigilancia periódica de la salud de las personas trabajadoras (exploraciones físicas, cuestionarios, entrevistas individuales...) se puede conocer el estado general de salud de la plantilla, permitir la detección temprana de problemas, detectar cambios en las personas trabajadoras e identificar de manera precoz la presencia de riesgos psicosociales. identificando los efectos negativos de estos en su salud.

En caso de que una persona trabajadora sea víctima de acoso, la vigilancia de la salud puede ofrecer apoyo psicológico y, en algunos casos, derivación a servicios de salud especializados.

La vigilancia de la salud también permite evaluar la eficacia de las medidas preventivas e intervenciones implementadas para abordar el acoso laboral, y realizar mejoras en la gestión de riesgos psicosociales en el trabajo.

En la vigilancia de la salud se plantean objetivos tanto individuales como colectivos:

- **Objetivos individuales:** destinados a dar respuesta a las personas que presentan alguna alteración de salud. Dentro de estos se incluye la detección precoz de alteraciones de salud, así como la identificación de personas con una mayor vulnerabilidad, pudiendo proponer actuaciones a nivel individual sobre las personas afectadas.
- **Objetivos colectivos:** encaminados a conocer e interpretar la realidad de lo que sucede desde el punto de vista de la salud en la organización, valorando el estado de salud de la plantilla como la eficacia de las medidas preventivas.

### **36. Los riesgos psicosociales y la perspectiva de género.**

La prevención de riesgos laborales con perspectiva de género, aunque esencial para promover la igualdad, está poco desarrollada. Las mujeres enfrentan riesgos y daños a la salud distintos a los de los hombres debido a la segregación ocupacional, que las ubica en diferentes puestos y entornos laborales, incluso en el mismo sector. Esto se ve agravado por la segregación vertical (el "techo de cristal" que impide su ascenso) y su predominio en trabajos precarios, a tiempo parcial y con salarios bajos.

Además de las condiciones laborales, las mujeres soportan una mayor carga de trabajo doméstico no remunerado y cuidado de familiares, lo que aumenta su presión diaria. Son más propensas al estrés laboral (por acoso sexual, discriminación, trabajos mal considerados y doble presencia) y a la violencia externa debido a su mayor contacto con el público.

No obstante, y a pesar de que la normativa de prevención de riesgos laborales no explicita la obligatoriedad de integrar la perspectiva de género, la normativa relativa a la igualdad entre mujeres y hombres sí que incluye de manera explícita la obligatoriedad de incorporar la perspectiva de género en la acción de prevención de riesgos a través de los planes de igualdad, obligatorios en empresas de 50 o más personas trabajadoras, cuestión que se regula en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Hasta el ahora, la prevención de riesgos laborales y la igualdad de género han seguido caminos separados y es importante que ambas materias vayan de la mano con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo de una manera eficaz y eficiente.

### **37. Bibliografía y entidades de referencia.**

- Ley 31/1995 , de 8 de Noviembre , de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997 de 17 de Enero por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de prevención.
- Convenio C190 sobre la violencia y el acoso, de la Organización Internacional del Trabajo.
- Recomendación R206 sobre la violencia y el acoso de la Organización Internacional del Trabajo.
- NTP 476: Hostigamiento psicológico en el trabajo.
- NTP 506: Acoso sexual en el trabajo.
- NTP 854 : Acoso psicológico en el trabajo (definición).
- NTP 891: Procedimiento de solución de conflictos en el trabajo I.
- NTP 892: Procedimiento de solución de conflictos en el trabajo II.
- Ley Orgánica 3/2007 sobre la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.
- Ley Orgánica 10/2022 de garantía integral de la libertad sexual.
- Real Decreto 901/2020 de 13 de octubre,sobre los planes de igualdad.
- Guía de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo, Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales.
- Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Bernardo Moreno Jiménez. Carmen Báez León.

- Guía de buenas prácticas en la negociación de protocolos de acoso sexual, acoso por razón de sexo y otras conductas contrarias a la libertad sexual y a la integridad moral en el ámbito laboral. Proyecto AEPI – Unión General de Trabajadores.
- Mobbing, violencia física y acoso sexual. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Observatorio Vasco sobre Acoso y Discriminación.