



## **Protocolo de actuación frente al Acoso Psicológico en el trabajo**

**SERVISE, S.A.**

## ÍNDICE

- 1. CONSIDERACIONES GENERALES Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES**
- 2. OBJETIVOS**
- 3. DEFINICIONES Y CONSIDERACIONES SOBRE EL ACOSO EN EL TRABAJO**
  - 3.1. ACOSO PSICOLÓGICO (MOOBING)**
  - 3.2. ACOSO SEXUAL**
- 4. REFERENCIAS TÉCNICO-LEGALES**
- 5. METODOLOGÍA DE ACTUACIÓN ANTE UN CASO DE ACOSO**
  - 4.1. Esquema de actuación**
  - 4.2. Fase I: establecimiento de la denuncia y aplicación del protocolo**
  - 4.3. Fase II: Desarrollo de la investigación y Mediación**
    - 4.3.1. Vía Informal**
    - 4.3.2. Vía Formal**
  - 4.4. Fase III: Conclusiones y medidas**

## ANEXOS

- 6.1 ANEXO I: PLAN DE INFORMACIÓN Y FORMACIÓN.**
- 6.2 ANEXO II: ACTA DE NOMBRAMIENTO Y ACEPTACIÓN DEL TRABAJADOR DESIGNADO COMO MEDIADOR EN SITUACIONES DE ACOSO PSICOLÓGICO**
- 6.3 ANEXO III: CUESTIONARIOS SOBRE ACOSO**
- 6.4 ANEXO IV: MODELO DE DENUNCIA SOBRE ACOSO**

## 1. CONSIDERACIONES GENERALES Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Uno de los valores fundamentales que debemos proteger y garantizar en nuestra sociedad es el respeto a la **dignidad de las personas**.

**La dignidad se basa en el reconocimiento de la persona de ser merecedor de respeto, es decir, que todos merecemos respeto sin importar cómo seamos.**

**El ser humano posee dignidad por sí mismo, no viene dada por factores o individuos externos, se tiene desde el mismo instante de su concepción y es inalienable.**

La cultura empresarial de nuestra organización comparte este derecho constitucional, y cumpliendo nuestro ordenamiento jurídico, en concreto, la Ley 31/1.995 de prevención de riesgos laborales y la Ley Orgánica 3/2.007, de igualdad efectiva entre mujeres y hombres, establece el presente protocolo de actuación para la prevención y tratamiento del acoso en la empresa, cualquiera que sea su naturaleza, aplicando una política que contribuya a mantener un entorno laboral donde se eviten este tipo de conductas y a garantizar que, si se produjera, se dispone de una herramienta adecuada para abordar y controlar esta realidad.

El desarrollo del presente protocolo de actuación frente al acoso en el trabajo en el seno de la empresa, cualquiera que sea su tipo, pretende establecer aquellas pautas que permitan prevenir, en un primer momento, o corregir, este tipo de conductas, llegado el caso, en el instante en que se produzcan.

Las consideraciones primordiales por el cual ha sido desarrollado este protocolo de actuación, se pueden resumir en:

- La dignidad de la persona es un derecho inalienable de toda persona y cualquier manifestación de una conducta de acoso en el trabajo resulta inaceptable.
- El acoso laboral (psicológico, trato discriminatorio, de violencia o sexual) es un riesgo que perjudica a todos: a las víctimas, a sus compañeros y a la empresa. Influye negativamente sobre la salud y la confianza de las personas, crea un mal clima de trabajo, enrarece las relaciones humanas y entorpece significativamente el desarrollo del trabajo, disminuyendo el rendimiento de la organización.
- El acoso en el trabajo supone un comportamiento indebido y la empresa, en su conjunto, debe actuar frente al mismo. No es ni lo va a ser, el problema de una

persona sino el problema de todos, y como tal, se realizarán las distintas actuaciones comprendidas en este procedimiento de actuación.

- Todos los trabajadores de nuestra empresa deben contribuir a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad de las personas, y deben cumplir las disposiciones establecidas en el presente código de conducta haciendo un uso responsable de este protocolo.
- Tanto el acoso como las falsas denuncias de acoso, ya sea psicológico o sexual, en el trabajo son la manifestación de una conducta de intimidación intolerable y ambos serán perseguidos.

SERVISE, S.A. considera inaceptables las manifestaciones que se citan a continuación de manera no exhaustiva:

- Conductas, declaración o solicitud realizada con cierta reiteración que pueda considerarse ofensiva, humillante, violenta o intimidatoria, como insultos, menosprecios, abusos de poder, aislamiento de la actividad profesional, ambigüedad y conflictividad de funciones, sobrecarga emocional, conflictos, humillaciones, amenazas, agresiones físicas o verbales deliberadas y no solicitadas, comentarios, gestos o insinuaciones no consentidas; solicitud de favores o sobornos, discriminación (por sexo, edad, raza, religión, ideologías, etc.), coacción.  
Este tipo de actuaciones pueden lesionar la integridad del trabajador afectado mediante la degradación de las condiciones de trabajo.

Los principios fundamentales que regirán la esencia de la elaboración y desarrollo de este protocolo son:

- Todas las personas que integran nuestra organización tienen derecho a ser tratados con dignidad y respeto, independientemente de su condición de género, su nacionalidad, cultura, religión, creencias, nivel económico,...
- Cualquier situación de acoso, por mínimo que éste fuese, es contrario a la voluntad de la empresa y ésta no permitirá ningún tipo de conducta de esta naturaleza, con independencia de quién sea la víctima o la persona acosadora en la situación denunciada.
- Cualquier trabajador de nuestra empresa, independientemente de su puesto, tiene la facultad y el derecho de denunciar este tipo de comportamiento si observa que se está produciendo.

- Cualquier responsable de esta empresa, cualquiera que fuera su rango, está obligado a aplicar los principios y el procedimiento establecido en este protocolo, emprendiendo las acciones necesarias para garantizar su cumplimiento y velando, asimismo, para que las personas que pudieran encontrarse a su cargo no puedan ser víctimas de acoso.

Por todo ello, SERVISE, S.A. con el fin de hacer realidad todos aquellos principios y consideraciones hasta ahora expuestas en este documento, se compromete a:

- Informar y formar a toda la plantilla sobre el contenido de este protocolo y concienciar en los valores de respeto a la dignidad de las personas sobre los que se fundamenta.
- Integrar en la gestión de recursos humanos y en el área de prevención de riesgos laborales, aquellas actuaciones tanto preventivas como de control que permitan evitar o corregir este tipo de comportamientos, poniendo a su alcance los medios necesarios.
- Permitir la total libertad para que cualquier persona que pueda sufrir acoso o esté observando la materialización de este tipo de comportamiento, pueda denunciar esta conducta y activar el mecanismo de actuación que permita una rápida identificación y resolución del conflicto.
- La aplicación de esta guía de actuación debe garantizar que la investigación de los hechos concurrentes que sean denunciados se realizará con total confidencialidad, tramitándose la denuncia con responsabilidad, gravedad y prontitud.
- Garantizar la protección de aquellas personas sensibles a posibles represalias por haber presentado la denuncia de acoso o haber testificado en el proceso de investigación.
- Proporcionar la ayuda que se considere necesaria a la víctima de acoso.
- Adoptar cualquier tipo de medidas disciplinaria, en función de la gravedad de las acciones consideradas, contra la persona o personas acosadoras y contra aquellas otras que presentaren falsas denuncias, independientemente de la intención de las mismas.

La ley de Prevención de Riesgos Laborales, define la evaluación de riesgos como “el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas, y en tal caso, qué tipo de medidas”. Por la naturaleza de los riesgos aquí considerados, acoso psicológico y/o sexual en el trabajo, difícilmente se podrán recoger en la propia

evaluación, pero una vez detectado, deberán adoptarse por el empresario, cuantas medidas sean necesarias para corregir o controlar dicha situación de forma inmediata.

Es por ello que el presente protocolo, en definitiva, pretende establecer y definir el procedimiento de actuación a seguir en los casos en que cualquier trabajador, cualquiera que sea su puesto, sienta que el derecho a la dignidad de las personas se encuentra o está siendo vulnerado por parte de algún/os compañero/s suyo/s o por cualquier responsable de esta empresa.

Este protocolo ha sido desarrollado y consensuado entre todas las partes que integran nuestra organización.

Con el fin de garantizar una eficaz prevención de aquellos comportamientos causantes de acoso, se procederá a la divulgación del contenido del presente protocolo en todos los niveles de la organización

## 2. OBJETIVOS

El **objetivo principal** es implantar en la Organización las medidas necesarias que prevengan, eviten y erradique posibles situaciones de acoso psicológico y/o sexual, violencia o discriminación de origen laboral, determinando aquellas actuaciones que sean necesarias para su consideración, así como establecer el protocolo de actuación a seguir en el caso de que ocurriera un hecho calificado inicialmente como tal y el desarrollo de la investigación de un suceso de esta naturaleza y la determinación de las posibles sanciones que un comportamiento susceptible de esta consideración pudiera tener para la persona causante de esta falta considerada como muy grave. Este protocolo de actuación permitirá a cualquier trabajador, independientemente de su categoría profesional, conocer la forma de actuación a seguir si en algún momento pudiera ser víctima de una actitud de este tipo o ser observador de un hecho que pudiera calificarse como tal.

Los **objetivos parciales o específicos** son:

- Declaración clara y concisa de las conductas que sean consideradas como acoso laboral.
- Inmersa en la implantación de la cultura preventiva en todos los estamentos de la organización, la consideración de conductas que pudieran ser calificadas como acoso, no tienen cabida; y en ningún momento será tolerable por la dirección de la empresa.
- Tipificación del acoso laboral como una falta muy grave, sin perjuicio de las sanciones que estas conductas puedan acarrear ante la jurisdicción ordinaria.
- Promover e implantar formación adecuada para el conocimiento de esta política de empresa y las actuaciones que se desarrollarán en el caso que hubiera lugar.

- Promover e implantar mecanismos ágiles y rápidos para la denuncia e investigación de estas conductas que respeten los derechos de ambas partes y garanticen la confidencialidad de los datos obtenidos en la investigación de tales denuncias.

## DEFINICIONES Y CONSIDERACIONES

El objeto de este protocolo implica la necesidad de conocer y definir el término de acoso, ya sea psicológico o sexual, que permita integrar la concepción de este tipo de riesgos dentro de los procedimientos de gestión interna, indicando, posteriormente, las normas de actuación interna:

### DEFINICIONES Y CONSIDERACIONES SOBRE EL ACOSO

“Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s 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”.

Otra definición sobre el **acoso**, lo relaciona con toda conducta no deseada, relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga por objetivo o como consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, hostil, humillante u ofensivo

Este comportamiento, que a menudo conlleva bajas laborales continuadas y prolongadas, tiene por finalidad destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, minar su autoestima, perturbar el ejercicio de sus labores, degradar deliberadamente las condiciones de trabajo de la persona agredida, produciendo un daño progresivo y continuo a su dignidad, a través de su humillación, para lograr, finalmente, que esa persona o personas abandonen su puesto de trabajo

#### ACOSO PSICOLÓGICO (“MORAL, MOOBING,...”)

##### **Tipos de acoso psicológico:**

- **Descendente:** cuando el acosador ostenta una jerarquía superior respecto a la víctima
- **Horizontal:** se produce entre compañeros con un nivel jerárquico similar
- **Ascendente:** es el acosador quien se encuentra en un nivel jerárquico inferior

##### **Requisitos para la declaración de existencia de acoso psicológico en el trabajo:**

- **Ataque o agresión de una o varias personas (acosador/es):** debe exteriorizarse
- **rechazo de ese comportamiento por quien es objeto del mismo:** “se debe percibir como indeseado por la persona destinataria”



- que ese rechazo se conozca de forma inequívoca por la persona que lo recibe
- pese a ello, la persona persista en su actitud: sistemática y recurrentemente
- debe ser grave: capaz de crear un clima de hostigamiento, odioso e ingrato
  - intensidad
  - reiteración
  - afectación a la prestación laboral
  - afectación al equilibrio psicológico
- agresión a la reputación personal y/o profesional o perturbación del ejercicio de sus labores
- pretensión de que abandone la empresa

---

**Son elementos adicionales a considerar a favor o en contra de la inexistencia de acoso psicológico, los siguientes:**

- si existe trato vejatorio y/o ultrajante
- si aparecen cambios sospechosos de ubicación, horarios,... del empleado y provocan extrañeza a sus compañeros
- si tiene limitación de movimientos
- la descripción de tareas encomendadas
- las condiciones de trabajo: su lugar físico de trabajo, tipo y estado de los equipos de trabajo,...
- posible aislamiento físico

---

**No se considera acoso psicológico:**

- estrés laboral clásico, el síndrome de desgaste profesional,...
- cualquier conflicto interpersonal: no toda disputa en el marco de la relación laboral puede considerarse atentatoria contra la dignidad personal, pero sí tiene su origen en las relaciones interpersonales
- un grito, un insulto, una paliza, un desplante,... esporádicos: son agresiones a la dignidad humana, pero no pueden considerarse acoso por el carácter episódico de la acción
- existencia de un ambiente incómodo, desapacible, antipático,...

## DEFINICIONES Y CONSIDERACIONES SOBRE EL ACOSO

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

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

El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo, se considerará también acto de discriminación por razón de sexo

### Requisitos para la declaración de existencia de acoso sexual en el trabajo:

- comportamiento amistoso o actitud en solicitud de favores de naturaleza sexual por el empresario o empleados de éste: debe **exteriorizarse**
- rechazo de ese comportamiento por quien es objeto del mismo: “se debe percibir como indeseado por la persona destinataria”
- que ese **rechazo** se conozca de forma inequívoca por la persona que lo recibe
- pese a ello, la persona persista en su actitud
- debe ser **grave**: capaz de crear un clima de hostigamiento , odioso e ingrato
  - intensidad
  - reiteración, insistencia
  - afectación a la prestación laboral
  - afectación al equilibrio psicológico
- agresión a la reputación personal y /o profesional o perturbación del ejercicio de sus labores
- pretensión de que abandone la empresa

**Se excluyen de la consideración de acoso sexual a aquellos comportamientos o conductas (relaciones) libremente asumidas, deseadas, consentidas o toleradas**

## ACOSO SEXUAL

## DEFINICIONES Y CONSIDERACIONES SOBRE EL ACOSO

### DENUNCIA FALSA ("ACOSO INVERSO")

Se considerará una denuncia como falsa, a aquella en la que, tras la instrucción del protocolo aquí establecido, se determinase, que la misma carece de verosimilitud y que su adopción se encuentra motivada con el fin de dañar, amenazar o amedrentar a la persona denunciada

#### Entre los elementos para determinar este hecho, destacamos:

- la aparición en el transcurso de la investigación, de mentiras o tergiversaciones manifiestas de hechos o comportamientos declarados
- enemistad manifiesta o encubierta
- los hechos acontecidos previos a la declaración de la denuncia
- se observa que el fin es dañar a la persona denunciada en su honorabilidad y reputación, en los mismos términos que han sido expuestos anteriormente

#### Requisitos para la declaración de denuncia falsa:

- los elementos imputados no han acontecido o éstos carecen de la gravedad (intensidad, reiteración,...) manifestada y declarada
- concordancia en el desarrollo de los acontecimientos declarados

**NOTA:** El acoso psicológico, el acoso sexual, ó la denuncia falsa se considerarán infracción grave ó muy grave, pudiendo llegar, incluso, al despido procedente.

### 3. REFERENCIAS TÉCNICO LEGALES

En este apartado, se especifican aquellas normas que establecen criterios o recomendaciones técnico-legales, en las que se ha basado la redacción del presente protocolo de actuación para casos de acoso en el trabajo:

- Constitución Española: artículos 10, 14, 15 y 18
- Estatuto de los trabajadores: artículos 4.2, 17, 18, 19 y 54.2
- Ley 31/1.995, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley Orgánica 3/2.007, de igualdad efectiva entre mujeres y hombres
- RD 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de prevención y sus modificaciones.
- Directiva 1.976/207/CEE, aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo.
- Directiva 2.002/73/CE, modifica la anterior, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo.
- Directiva 1.997/80/CE, carga de la prueba en los casos de discriminación por razón de sexo.
- Directiva 2.000/43/CE, aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico.
- Ley Integral 5/2.005, contra la violencia de género de la CAM: artículo 2
- NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing.
- NTP 507: Acoso sexual en el trabajo
- NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo
- NTP 439: El apoyo social
- NTP 693: Condiciones de trabajo y códigos de conducta
- NTP 491: Actitudes y habilidades de los mandos frente al cambio.
- NTP 161: Modelos de actuación del profesor según los objetivos
- NTP 492: Cambios de actitud en la prevención de riesgos laborales (I): Métodos y clasificación.
- NTP 493: Cambios de actitud en la prevención de riesgos laborales (II): Guía de intervención.
- NTP 499: Nuevas formas de organizar el trabajo: la organización que aprende.
- NTP 504: Cambio de conducta y comunicación (I): Introducción y elementos fundamentales del proceso.

#### **4. METODOLOGÍA DE ACTUACIÓN ANTE UN CASO DE ACOSO**

- 5.1. Esquema de actuación**
- 5.2. Fase I: establecimiento de la denuncia y aplicación del protocolo**
- 5.3. Fase II: Desarrollo de la investigación:**
  - 5.3.1. Vía Informal**
  - 5.3.2. Vía Formal**
- 5.4. Fase III: Conclusiones y medidas**

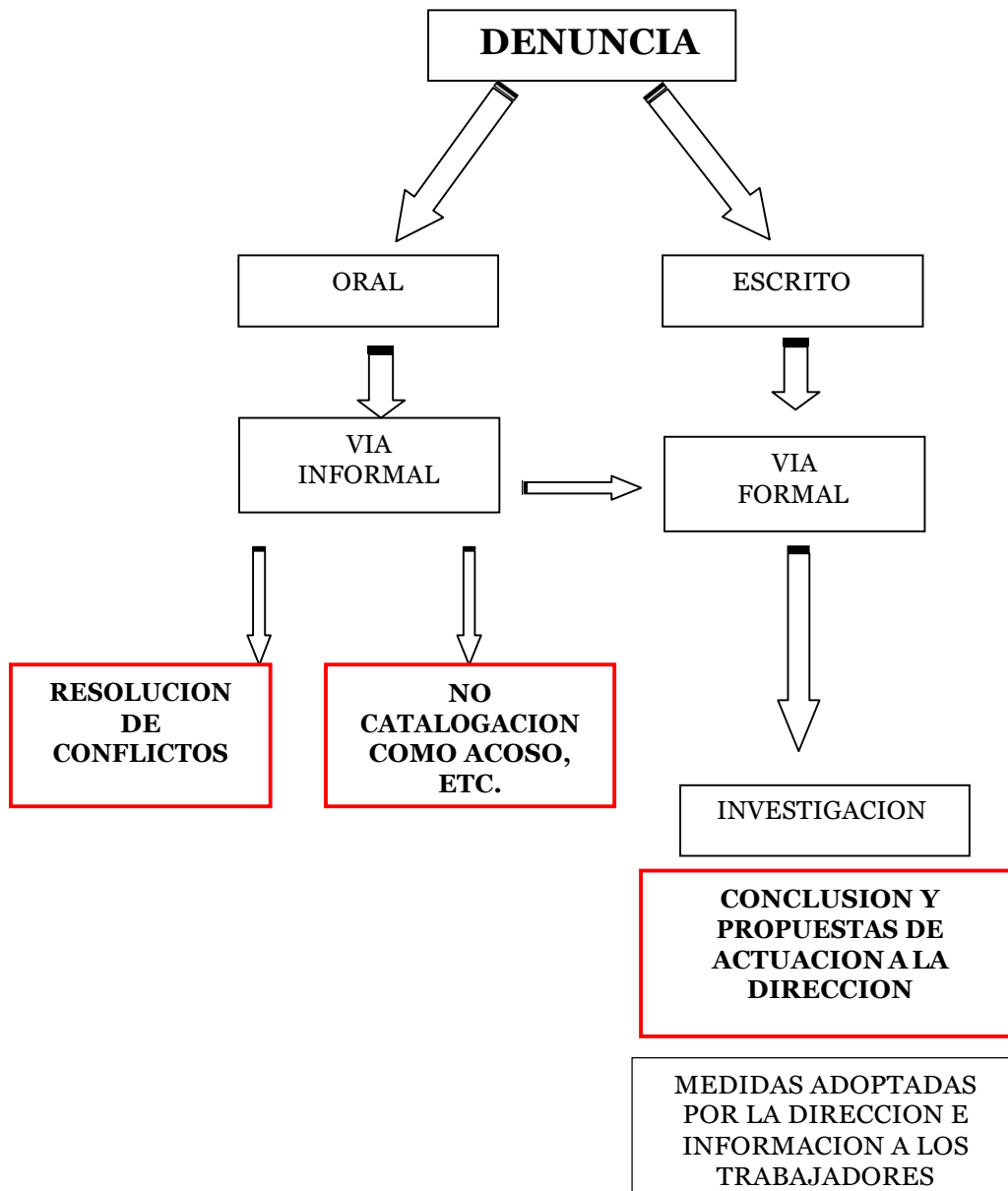
### 5.1 Esquema de actuación

La empresa designará a una persona de la plantilla que actuará como mediador o instructor en el caso de darse situaciones de violencia, acoso o discriminación en el ámbito laboral.

El mediador o instructor se encargará de recibir las denuncias de los trabajadores, realizar la investigación y proponer las medidas preventivas encaminadas a solventar el problema.

El mediador o instructor contará con el apoyo y asesoramiento del servicio de prevención ajeno de la empresa.

En determinadas circunstancias, como en el caso de que el trabajador designado por la empresa como instructor o mediador sea parte implicada en la denuncia o cuando así lo considere/n la/s persona/s denunciante/s, se podrá recurrir al servicio de prevención ajeno para que actúe como mediador.



## 5.2 Fase I: establecimiento de la denuncia y aplicación del protocolo

El inicio de las actuaciones encaminadas a identificar, investigar-evaluar y corregir el riesgo de violencia, acoso psicológico o discriminación en el trabajo, tiene su origen en la denuncia del mismo ante la dirección de la empresa, ante el mediador o instructor designado por la empresa o ante el servicio de prevención ajeno de la empresa:

- **denuncia:** es el elemento o canal por el que se transmite o informa de una noticia o se notifica y/o avisa, a un receptor, sobre una acción u hecho acontecido.
- **denuncia falsa:** cuando lo informado o notificado en la denuncia no ha acontecido, en todo o en parte, y para nuestro caso, su imputación responde a una motivación de hacer daño.

Consideraciones sobre la denuncia:

- puede ser realizada por:
  - cualquier persona de la organización que considere que está siendo objeto de acoso
  - cualquier compañero o responsable que observe una situación de este tipo
- puede manifestarse oralmente o por escrito:
  - La denuncia oral, formulada por cualquiera de las personas citadas anteriormente, únicamente abrirá la vía informal de investigación y mediación. Tiene por objeto buscar la solución del conflicto a través del dialogo entre las partes implicadas a través de un mediador o instructor.
  - La denuncia oral implica, únicamente, en poner en conocimiento ante dirección de la empresa, ante un mediador o instructor designado por la empresa o ante el servicio de prevención de la empresa, la gravedad de la situación existente y las personas implicadas en el conflicto.

La denuncia oral, ya sea realizada por la propia persona afectada o cualquier persona que observe una conducta que pueda ser considerada como hostigamiento, abrirá la correspondiente apertura de la vía informal encaminada a su resolución, por lo que únicamente serán informados el instructor o equipo instructor y las personas implicadas así como aquellas personas que, a juicio del responsable de la investigación, considere que deben conocer este hecho.

- la denuncia por escrito deberá ir siempre firmada, en la que constará:
  - el nombre y apellidos de quien realiza la denuncia
  - el nombre y apellidos de la persona que supuestamente está siendo acosada, a no ser que sea ella quien denuncia
  - identificación de la persona o personas que presuntamente están cometiendo el acoso
  - descripción de los hechos y situaciones que han provocado esta situación, con la mayor especificidad posible en cuanto a la descripción de elementos relevantes (todos los elementos que le son conocidos o sufridos): hechos, circunstancias, fechas, posibles testigos,...

Se establecerá un registro de entrada de la denuncia y realizará cuatro copias de la misma:

- el original será para la dirección de la empresa
- una copia para el denunciante y/o persona supuestamente acosada
- una copia para el equipo instructor de la investigación y mediación
- una copia para la persona denunciada
- una copia para el servicio de prevención de la empresa

Una vez que existe constancia del hecho denunciado se iniciará el expediente de investigación y mediación que intentará definir la existencia del hecho denunciado. A partir de aquí, será el instructor quien tendrá la potestad para realizar cuantas acciones considere oportunas para su esclarecimiento y consideración. La existencia de una denuncia por escrito implica la apertura del correspondiente expediente por esta causa y faculta al instructor o equipo instructor para abrir las dos vías de resolución del mismo: vía formal e informal.

**Cuando la denuncia sea por acoso u hostigamiento de naturaleza sexual, la persona afectada, inicialmente, puede solicitar poder exponer la situación en la que se encuentra a una persona de su mismo sexo perteneciente al equipo instructor.**



### 5.3 Fase II: Desarrollo de la investigación y mediación

La persona encargada por parte de la organización de realizar el análisis y las acciones de mediación, una vez conocedora del tema, comenzará la instrucción del expediente informativo.

Durante la tramitación que supone el análisis de la información disponible así como las diversas entrevistas con las distintas partes junto a aquellas personas que puedan esclarecer el hecho que nos ocupa, no podrán participar aquellas que, a juicio del instructor, pudieran tener una relación familiar, amistosa o enemistad manifiesta, así como deberá tener en cuenta las posibles relaciones de superioridad o subordinación jerárquica inmediata entre cualquiera de las personas implicadas a uno u otro lado. Únicamente será el instructor quien determine la persona o personas que pueden ser requeridas para ser entrevistadas. Se deberá garantizar la audiencia personal de todos los testigos e interesados y se mantendrá la confidencialidad de las denuncias y del procedimiento de tramitación.

Existen dos vías para la investigación y mediación sobre los hechos o comportamientos denunciados, que pueden iniciarse desde que el instructor tiene conocimiento de la denuncia presentada:

- Vía Informal: supone una mediación extraoficial del asunto abordado con el fin de lograr una pronta y satisfactoria solución al problema existente. En ella, se hará un análisis de la situación y se establecerá, como mínimo, una reunión entre ambas partes, de donde se establecerán una serie de propuestas que les obligan a su adopción inmediata, siempre que sea ratificado por la dirección.

La vía informal se desarrollará como máximo durante dos semanas, salvo casos excepcionales que a juicio del instructor o su equipo, soliciten a la dirección, una ampliación del mismo y que no podrá ser superior a otro periodo de dos semanas.

Tras un tiempo variable, entre varios días y dos meses, el instructor deberá asegurarse que la adopción de las propuestas acordadas ha tenido lugar y la situación no es generadora de riesgo. Si ello es así, cerrará el expediente con su firma y conclusión del mismo. Si por el contrario, éstas no se han adoptado o la situación, a su juicio, persiste como riesgo, se iniciará la vía formal si el posible riesgo considerado puede suponer acoso en el trabajo.

Una denuncia oral siempre dará lugar al oportuno expediente de resolución por vía informal. En cualquier momento y por cualquiera de las partes involucradas, podría solicitarse el expediente por la vía formal, y para ello deberá obligatoriamente realizar la denuncia por escrito.

La vía informal es una vía fácil de establecer y que permite la resolución de conflictos en fases muy tempranas del mismo. Su interés en fases más avanzadas o críticas del desarrollo de situaciones de acoso, es menor, ya que la posible existencia de daños junto a la naturaleza del riesgo y el fin perseguido, impide, normalmente, la adopción de medidas consensuadas y satisfactorias por las partes.

La vía informal debe iniciarse inmediatamente después de tener conocimiento, y siempre antes de los cuatro días desde el inicio y deberá finalizar la primera fase en las dos semanas siguientes, salvo casos excepcionales autorizados por el instructor. La segunda fase de verificación no podrá exceder de dos meses desde el inicio del expediente.

La vía informal es voluntaria por parte de las personas involucradas en el conflicto. Si por cualquier causa, ésta vía fuese rechazada por la persona o personas implicadas, automáticamente se iniciaría la vía formal con la previa cumplimentación por escrito de la correspondiente denuncia. Así mismo, la persona encargada de su instrucción o el equipo instructor, si así fuera, en facultad de su responsabilidad, también puede finalizar la vía informal en cualquier momento de su actuación, ya que pudiera considerar que ésta es insuficiente para su posible resolución o bien, la constatación inicial de la naturaleza de los hechos o comportamientos denunciados son de tal magnitud o significación que es necesario abrir el correspondiente expediente a través de la vía formal.

- Vía Formal: supone la apertura del correspondiente expediente tras la presentación por escrito de la correspondiente denuncia por hostigamiento, cualquiera que sea su índole, tanto psicológica como sexual.

El responsable de la investigación del comportamiento y/o hechos denunciados abrirá las dos vías de resolución: la vía formal e informal.

Iniciará sus actuaciones atendiendo a la persona afectada de la que solicitará, por escrito, su consentimiento para poder acceder a cualquier tipo de información que se considere necesaria para su posible esclarecimiento. La empresa y el responsable instructor o su equipo, deberá garantizar la confidencialidad de esta información así como del resto de las informaciones procedentes del resto de las personas cuya participación haya sido considerada necesaria para su resolución. Todos deben ser conocedores que la información que exponen podría ser expuesta en vía judicial en el caso de ser solicitada en un procedimiento legal a través de una vía judicial.

En cualquier momento del desarrollo de la investigación del tema denunciado, incluso en su fase inicial, puede solicitar el instructor o su equipo, a la dirección, la adopción de aquellas medidas cautelares que se consideren necesarias.

### Fase III: Conclusiones y medidas

La resolución de este tipo de situaciones nunca es fácil pero entre las posibles medidas que, en definitiva, la empresa y el trabajador acosado, ya sea por razones psicológicas o discriminatorias, víctima de un comportamiento individual o colectivo generador de un ambiente de trabajo hostil hacia su persona, pueden ejercitar, se encuentran las siguientes:

- La movilidad de los sujetos implicados: de uno de ellos o de ambos
- El ejercicio del poder disciplinario como vía correctora de la conducta del hostigador
- La rescisión indemnizada del contrato por voluntad del trabajador como última vía
- Modalidad judicial
- Denuncia ante la Inspección de Trabajo, ya sea por él mismo, por un compañero o por un sindicato
- La protección de la Seguridad Social frente a las consecuencias del acoso moral: su consideración como enfermedad derivada del trabajo

La organización adoptará las medidas correctoras que sean pertinentes a los efectos de garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores, su confidencialidad y el respeto a la dignidad de las personas.

\*\*\*Nota: si el acoso en el trabajo se produjese entre trabajadores de distintas empresas que comparten un mismo lugar de trabajo, las medidas a adoptar para su resolución deberían tomarse de forma coordinada entre las empresas afectadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 24.1 de la Ley de PRL, de coordinación de actividades empresariales

Este protocolo queda abierto a cualquier sugerencia por parte de los trabajadores de la organización que estimen oportuna para su consideración por parte de la dirección de la empresa.

Si cualquier normal legal o convencional de ámbito superior afectará al contenido del presente protocolo, los firmantes del mismo se comprometen a su inmediata adecuación.