

# GUÍA PARA LA ELABORACIÓN E IMPLANTACIÓN DE UN PROTOCOLO DE ACOSO EN LA EMPRESA



FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

Con la financiación de la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales



Nº expte AT2018-0092-2

Proyecto desarrollado por el Gabinete de PRL de CEM: [www.gabinetepreencioncem.es](http://www.gabinetepreencioncem.es)



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

© del texto: CEM 2019

© de la edición: CEM 2019

FINANCIADO POR:



I. PRESENTACIÓN	4
II. ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO	5
1. TIPOS DE CONDUCTAS	
2. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES IMPLICADAS	
3. EXISTENCIA DE FRECUENCIA Y DURACIÓN	
4. TIPO DE RELACIÓN	
5. MARCO DONDE SE PRODUCE	
6. DAÑOS A LA SALUD	
III. ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO	14
1. CONDUCTAS DE ACOSO SEXUAL	
2. TIPOS DE ACOSO SEXUAL	
3. TIPOLOGÍAS DE ACOSO POR RAZÓN DE SEXO	
IV. DIAGNÓSTICO DE LA REALIDAD EMPRESARIAL	17
V. PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN AUTÓNOMA DE CONFLICTOS DE VIOLENCIA	19
MOMENTO 1: NEGOCIACIÓN Y ACUERDO	
MOMENTO 2: PREVENCIÓN PROACTIVA	
MOMENTO 3: DETECCIÓN TEMPRANA DE SITUACIONES DE RIESGO DE VIOLENCIA	
MOMENTO 4: GESTIÓN Y RESOLUCIÓN INTERNA DEL CONFLICTO	
MOMENTO 5: RESPUESTAS DE SOLUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	
VI. PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO U OTRA DISCRIMINACIÓN Y ESTABLECIMIENTO DE UN PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS CASOS QUE PUEDAN DENUNCIARSE	30
1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS	
2. OBJETIVO DEL PRESENTE PROTOCOLO	
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	
4. EXCLUSIONES	
5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN	
6. ACOSO LABORAL	
7. ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO	
8. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE DENUNCIA POR ACOSO	
9. REVISIONES	
10. PUBLICIDAD Y ENTRADA EN VIGOR	
VII. MODELOS	41
MODELO COMPROMISO	
MODELO CODIGO DE CONDUCTAS	
MODELO FUNCIONES PREVENTIVAS RESPONSABLES Y MANDOS INTERMEDIOS	
MODELO COMUNICADO A LOS TRABAJADORES	
DIARIO DE INCIDENTES	
ANEXO I: MODELO DENUNCIA POR ACOSO	
ANEXO II: CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN LA FASE DE ENTREVISTAS DEL PROCEDIMIENTO ABIERTO POR ACTIVACIÓN DE PROTOCOLO DE ACOSO EN LA ENTIDAD	
INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS	
LEGISLACIÓN Y BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA	56

FINANCIADO POR:

## I. PRESENTACIÓN

En la Confederación de Empresarios de Málaga (CEM) en nuestro compromiso con la prevención de riesgos laborales y la mejora de las condiciones de seguridad y salud, a través de nuestro Gabinete de Prevención de Riesgos Laborales, y para dar respuesta a la preocupación del tejido empresarial y de las/os trabajadoras/os sobre todos los aspectos relacionados con los riesgos psicosociales y en particular sobre el acoso laboral, ha realizado una Guía para la Elaboración e Implantación de un protocolo de acoso laboral en la empresa, con la financiación de la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales, que pretende abarcar las distintas manifestaciones de acoso en el marco de las relaciones laborales.

El acoso, desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales, está considerado un riesgo de índole psicosocial y al igual que en el resto de los riesgos laborales, las empresas tienen la obligación legal de prevenir, evaluar y adoptar las medidas necesarias para su control y/o eliminación.

De forma general el objetivo que perseguimos es dotar a las empresas de un instrumento para la Gestión del Acoso Psicológico en el trabajo desde una perspectiva integradora.

Nota: Una de las medidas en la redacción de esta guía es el uso del lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre mujeres y hombres. Para ello y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, se ha optado en ocasiones por el uso de términos genéricos, entendiendo así que todas las menciones representan siempre a mujeres y hombres.

### FINANCIADO POR:



## II. ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

En España, se ha dado una variedad terminológica notable para nombrar este fenómeno: mobbing, acoso moral, acoso psicológico, hostigamiento psicológico, maltrato psicológico, violencia psicológica, acoso laboral, acoso social, terrorismo psicológico, etc.

Básicamente, se ha adoptado la conceptualización que H. Leymann realiza y que denomina mobbing. No obstante, tanto lo que define al proceso como su desarrollo y posteriores consecuencias encaja mejor en la conceptualización de Acoso Psicológico en el Trabajo.

Independientemente de cómo se nombre el problema, las definiciones que se realizan del mismo hacen referencia a un proceso que no todos los autores describen de igual modo. De ahí que no exista una definición consensuada al respecto. Autores como Brodsky (1976), Kile (1990), Vartia (1996), Einarsen (2000), Salin (2003), Hoel&Cooper (2000), Rivera (2002), Piñuel (2001), etc., plantean definiciones que reflejan matices diferenciales en el contenido de las mismas, como por ejemplo, en relación a los sujetos intervinientes, las causas que lo provocan, la intención o finalidad que se persigue, las actividades que se desarrollan, las consecuencias que tiene para los trabajadores o la propia empresa, etc.

El científico pionero y más reconocido en la investigación de esta problemática, **H. Leymann**, entendió el mobbing como ***una forma de violencia psicológica extrema que se puede producir en el ámbito de una organización en una o más de las 45 formas o comportamientos descritos en su Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT), que se ejercen de forma sistemática, al menos una vez por semana y durante un tiempo prolongado -más de 6 meses, sobre otra persona en el lugar de trabajo.*** H. Leymann afirma que el mobbing parte de una situación inicial de conflicto, en la que ambas partes se encuentran en una posición asimétrica de poder en la empresa o institución, pero la parte acosadora trata de sustanciar dicho conflicto mediante la emisión de conductas de violencia psicológica hacia la víctima. De esta manera, es la parte acosadora la que tiene más recursos, alianzas, antigüedad, soporte, posición superior jerárquica, etc. que la persona acosada.

Por otra parte, **M. F. Hirigoyen**, define ***“acoso moral en el trabajo” como cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo.*** Esta investigadora no propone un criterio temporal de exposición mínima o de duración del proceso.

FINANCIADO POR:



Son principalmente las definiciones de estos dos expertos las que han sido asumidas no sólo por la doctrina científica, sino también por las instituciones sociales y políticas relevantes en materia de salud laboral.

Así, en 2001 la **Comisión Europea** adopta la propuesta del grupo de estudio Violencia en el Trabajo (con representantes de gobiernos, empresarios y sindicatos) y define el mobbing (APT) como *“comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío”*.

La **OMS** dice, en el documento *“Sensibilización sobre el acoso psicológico”* (2004), que el mobbing se aplica al ambiente de trabajo para indicar el comportamiento agresivo y amenazador de uno o más miembros de un grupo, el acosador, hacia un individuo u ocasionalmente hacia un grupo, denominado objetivo o víctima.

La **OIT**, en su Convenio colectivo sobre prevención y solución de reclamaciones en materia de acoso entre la Oficina Internacional del Trabajo y el Sindicato de la OIT, firmado en Ginebra, el veintiséis de febrero de 2001, dice: *“La expresión «acoso» abarca todo acto, conducta, declaración o solicitud que resulte inoportuno para una persona protegida y que pueda considerarse razonablemente en todas las circunstancias, como un comportamiento de acoso con carácter discriminatorio, ofensivo, humillante, intimidatorio o violento, o bien una intrusión en la vida privada”*.

La **Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en El Trabajo** define el acoso moral en el lugar de trabajo como *“un comportamiento irracional repetido con respecto a un empleado o a un grupo de empleados, que crea un riesgo para la salud y la seguridad”*. Dentro de esta definición, por *“comportamiento irracional”* se entiende el comportamiento que una persona razonable, teniendo en cuenta todas las circunstancias, consideraría que discrimina, humilla, debilita o amenaza; *“comportamiento”* incluye las acciones de un individuo o un grupo. Un sistema de trabajo puede ser usado como medio para discriminar, humillar, debilitar o amenazar.

Debido a estas diferencias conceptuales, y en relación al ámbito de la Salud Laboral se consideró necesario adoptar una definición operativa de Acoso Psicológico en el Trabajo desde el punto de vista de la exposición a riesgos laborales.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

Esta definición debería permitir delimitar el problema a tratar, dando un enfoque preventivo primario, cumpliendo con las siguientes consideraciones:

- a. Que tuviera en cuenta y respetara los principios generales de la **Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL)**, y la normativa que de ella se deriva, en lo referente básicamente al concepto de riesgo, como daño potencial sobre la salud, y a su ámbito de aplicación laboral.
- b. Que, desde un punto de vista técnico preventivo, se ajustara a la descripción de lo que constituye un peligro para la salud de los trabajadores, descartando en su definición elementos de carácter interpretativo (intencional o finalista) y de exigencias de exposiciones a conductas de riesgo que ya conllevan a menudo daños asociados.
- c. Que incluyera una descripción precisa de aquellos elementos o condiciones necesarias y suficientes que componen la caracterización del Acoso Psicológico en el Trabajo.

La definición finalmente adoptada de **acoso psicológico en el trabajo como riesgo laboral** es la siguiente:

*“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”.*

*(Nota técnica de Prevención 854)*

Los elementos que describen el concepto de **Acoso Psicológico en el Trabajo** son:

- |              |                                         |
|--------------|-----------------------------------------|
| 1. ¿QUÉ?     | EXPOSICIÓN A “TIPOS DE CONDUCTAS”       |
| 2. ¿QUIÉN?   | IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES IMPLICADAS |
| 3. ¿CUÁNDO?  | EXISTENCIA DE FRECUENCIA Y/O DURACIÓN   |
| 4. ¿CÓMO?    | TIPO DE RELACIÓN “ASIMETRÍA DE PODER”   |
| 5. ¿DÓNDE?   | EN EL MARCO DE LA RELACIÓN LABORAL      |
| 6. ¿POR QUÉ? | ES UN RIESGO PARA LA SALUD              |

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## 1. TIPOS DE CONDUCTAS

Se trata de conductas o actos de violencia psíquica dirigidos hacia la vida privada o profesional del trabajador y que atentan contra su dignidad o integridad, física o psíquica.

Las acciones de violencia psicológica en el trabajo que tienen potencial para afectar la salud del trabajador pueden consistir en:

### 1.1. Ataques a la víctima con medidas organizativas:

- El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros.
- Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.
- Cuestionar las decisiones de una persona.
- No asignar tareas a una persona.
- Asignar tareas sin sentido.
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades.
- Asignar tareas degradantes.

En el proceso de acoso se usa el trabajo como pretexto para descalificar o sabotear a otra persona. Si proviene de los compañeros puede expresarse en forma de sabotaje de una tarea, no avisando de reuniones... Si procede de la jerarquía superior, se traduce, por ejemplo, en la asignación de objetivos imposibles, no asignación de trabajos o asignación de tareas inútiles, pedir que se repitan tareas que han sido ejecutadas a la perfección. Otras veces las conductas son más sutiles y consisten en no dar acceso a los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas o dar instrucciones confusas o contradictorias.

### 1.2. Ataques a las relaciones sociales de la víctima:

- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.
- Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos.
- Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Tratar a una persona como si no existiera.

En relación con la comunicación, para que el acoso pueda instaurarse hay que aislar a la víctima, de modo que esta no pueda buscar apoyo en sus colegas. Las conductas la irán aislando cada vez más, hasta que queda excluida de su grupo de pertenencia. El aislamiento se puede instaurar a partir de la jerarquía, manifestándose en forma de arrinconamiento real o simbólico (se le priva de su trabajo, se la instala en un despacho aislado, no se asignan tareas...), pero el aislamiento también puede darse por parte de los compañeros que aíslan a la víctima ignorándola.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## 1.3. Ataques a la vida privada de la víctima:

- Críticas permanentes a la vida privada de una persona.
- Terror telefónico.
- Hacer parecer estúpida a una persona.
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Imitar los gestos, voces... de una persona.
- Mofarse de la vida privada de una persona.

## 1.4. Amenazas de violencia física:

- Ofertas sexuales, violencia sexual.
- Amenazas de violencia física.
- Uso de violencia menor.
- Maltrato físico.

## 1.5. Ataques a las actitudes de la víctima:

- Ataques a las actitudes y creencias políticas.
- Ataques a las actitudes y creencias religiosas.
- Mofarse de la nacionalidad de la víctima.

## 1.6. Agresiones verbales:

- Gritar o insultar.
- Críticas permanentes del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales.

## 1.7. Rumores:

- Hablar mal de la persona a su espalda.
- Difusión de rumores.

El propósito es socavar la identidad de la persona objetivo mediante actitudes vejatorias, frases ofensivas, calumnias o rumores malintencionados. Se descalifica a la persona, se le asigna mote despectivos, se la desacredita delante de sus colegas y superiores y se convierte en objeto de burlas. En el acoso no se ataca al profesional, sino que se descalifica a la persona. Los ataques a la dignidad son los que tienen las consecuencias más graves para las personas objetivo.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES IMPLICADAS

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

También hay que considerar la presencia de testigos de la emisión de dichas conductas de acoso, cuyo comportamiento puede ser variado (desde la aparente indiferencia o desvío de atención, hasta tomar partido, más o menos evidente, por una de las partes anteriormente mencionadas).

Para que estos hechos tengan lugar, habitualmente se observarán unas condiciones organizativas de trabajo inadecuadas que pueden favorecer la aparición de estas formas de comportamiento diferencial.

## 3. EXISTENCIA DE FRECUENCIA Y DURACIÓN

Se considera que las acciones o los comportamientos anteriormente citados deben cumplir criterios temporales de frecuencia y/o duración: deben producirse de forma reiterada excluyendo aquellos hechos aislados, como conflictos puntuales entre trabajadores, que aun constituyendo un riesgo de tipo psicosocial no se ajustarían a la definición de acoso psicológico.

Asimismo, la exposición a estos comportamientos debe suceder durante un periodo de tiempo prolongado, condición que está directamente relacionada con su carácter repetitivo.

Sin embargo, debe tenerse en cuenta que determinadas acciones aisladas (como cambios de puesto no justificados, aislamiento físico injustificado de la/s persona/s afectada/s, etc.) que, sin ser reiteradas, tendrán una continuidad temporal que prolongará su efecto, también podrían ser indicativas de posibles situaciones de Acoso Psicológico en el Trabajo.

## 4. TIPO DE RELACIÓN

Presenta la característica de que entre las partes implicadas existe una asimetría de poder (formal -por dependencia jerárquica, por ejemplo- o bien informal, por posición de liderazgo de la parte acosadora, al disponer de poder debido a una posición de mayor expertitud, conexiones sociales, antigüedad dentro de la empresa, etc.). Esta posición asimétrica es un elemento clave que permite que el proceso de Acoso Psicológico en el Trabajo se materialice.

Una de las características del acoso es que se expresa a través de una relación de fuerzas desigual entre los protagonistas. Una de las dos partes dispone objetivamente de más recursos que la otra.

Desde estas posiciones prevalentes de poder de la parte acosadora, la persona acosada se encuentra en una situación de vulnerabilidad que suele inhibir su capacidad para emitir una respuesta adecuada ante las conductas de violencia psicológica que le afectan.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## 5. MARCO DONDE SE PRODUCE

Estas exposiciones de violencia psicológica que pueden constituir un Acoso Psicológico en el Trabajo deberán presentarse en el marco de una relación laboral. En otros términos, exigen que previamente exista, y que en ella se incardine, una relación de dependencia organizativa (sea ésta laboral o estatutaria) y que se produzca allá donde la capacidad de organización y dirección del empleador es máxima y, por tanto, también su capacidad de vigilancia y actuación. Es importante destacar que se excluyen aquellas conductas que se den entre trabajadores y que sucedan exclusivamente en la esfera de la vida privada. No obstante, si tuvieran relación con aspectos del trabajo es necesario poner en marcha las medidas oportunas de prevención, vigilancia, identificación o evaluación e intervención ante este tipo de riesgos en el ámbito del trabajo. Por el contrario, sí quedan incluidas aquellas situaciones que, aunque puedan venir originadas por conflictos extralaborales, se den en el lugar de trabajo, ya que será igualmente responsabilidad del empresario garantizar la salud (física, mental y social, en el sentido amplio que le otorga la OMS) de todo el personal en el periodo que incluye la relación laboral.

## 6. DAÑOS A LA SALUD

Estas acciones y comportamientos de Acoso pueden generar daños sobre la salud de los trabajadores, como en cualquier otra exposición a riesgos de origen laboral. Por otra parte, desestructuran el ambiente de trabajo; por ello, el Acoso tiene un alto potencial de dañar también la salud colectiva, impactando negativamente sobre la productividad y generando una degradación del clima laboral. Puede suceder que la persona acosada no sufra daños en su salud, debido al tiempo de exposición, a su especial constitución personal, a sus mecanismos de defensa, protección y afrontamiento, o bien debido al apoyo social de que disponga. No obstante, aunque las consecuencias de la situación de acoso psicológico, para la persona o la organización suelen ser graves, no es preciso que se exterioricen para que dicha situación se considere una exposición compatible con Acoso Psicológico en el trabajo si cumple los criterios definitorios. Este planteamiento es coherente con la definición de riesgo que contempla la **Ley de Prevención de Riesgos Laborales**.

No obstante, todos los autores coinciden en que el acoso tiene consecuencias desastrosas tanto para la persona objetivo como para el funcionamiento de la organización.

El acoso favorece la aparición de múltiples trastornos psicológicos o psicosomáticos.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

**A nivel psíquico**, la sintomatología puede ser muy diversa. El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado sería la ansiedad: la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. La ansiedad que manifiestan estos sujetos en su tiempo de trabajo, puede generalizarse a otras situaciones. Pueden darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía. Pueden verse afectados por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención (los diagnósticos médicos compatibles son síndrome de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada). Este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones, que además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos, están en el origen de otras patologías. La excesiva duración o magnitud de la situación puede dar lugar a patologías más graves o a agravar problemas preexistentes. Así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, con individuos con trastornos paranoides e, incluso, con tendencias suicidas.

**A nivel físico**, podemos encontrarnos con diversas manifestaciones de patología psicósomática: desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos.

**A nivel social**, es posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor, y deseos de venganza contra el/los agresor/es.

En general, puede decirse que la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo. La salud del individuo se verá más afectada cuanto menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión consejo, ayuda,..) tanto en el ámbito laboral como en el extralaboral.

Desde el punto de vista laboral posiblemente resultarán individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento. La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de acoso sería el abandono de la organización, sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido, de un lado, a la difícil situación del empleo en la economía actual y, de otro lado, a que, a medida que el trabajador se va haciendo mayor, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos empleos.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## DIFERENCIACIÓN DEL ACOSO DE OTRAS SITUACIONES EN EL TRABAJO

Es importante indicar que no todos los conflictos humanos que surgen en el ámbito laboral pueden ser considerados Acoso Psicológico. Para encuadrarse en esta definición, dichos conflictos han de haber desembocado en cualquier forma de violencia, ser habituales o cronificarse en el tiempo.

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

Ejemplos de algunas situaciones que no serían acoso:

- Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tiempo).
- Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo.
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan.
- Un conflicto.
- Críticas constructivas, explícitas, justificadas.
- La supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- Los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad, en general.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



**CEA**  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

### III. ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

*El acoso sexual es 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.*

(Art. 7.1 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres)

Para saber si se sufre una situación de acoso sexual se debe atender al criterio establecido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su Convenio 111 y la Recomendación de las Comunidades Europeas 92/131, de 27 de noviembre de 1991, que establecen que se tienen que dar tres situaciones:

- Un comportamiento de carácter sexual.
- Es indeseado, irrazonable y ofensivo para la persona objeto de ésta.
- Dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de ella.

La diferencia que se establece entre acoso sexual y acoso por razón de sexo, es que mientras la primera se circunscribe al ámbito de lo sexual, el acoso por razón de sexo supone un tipo de situaciones laborales discriminatorias mucho más amplias sin tener porque existir intencionalidad por parte de la persona agresora.

#### 1. Conductas de Acoso Sexual:

Es difícil hacer una relación de los diferentes actos y comportamientos que se pueden considerar acoso sexual, pero a modo de ejemplo y sin que se pueda considerar una relación excluyente o limitadora podemos enumerar algunos comportamientos que de forma directa o en combinación con otros, pueden evidenciar la existencia de una conducta de acoso sexual.

FINANCIADO POR:

### Conductas Verbales:

- Bromas sexuales ofensivas y comentarios sobre la apariencia física o condición sexual de la trabajadora o el trabajador.
- Comentarios sexuales obscenos.
- Preguntas, descripciones o comentarios sobre fantasías, preferencias y habilidades/capacidades sexuales.
- Formas denigrantes u obscenas para dirigirse a las personas.
- Difusión de rumores sobre la vida sexual de las personas.
- Comunicaciones (llamadas telefónicas, correos electrónicos, etc...) de contenido sexual y carácter ofensivo.
- Comportamientos que busquen la vejación o humillación de la persona trabajadora por su condición sexual.
- Invitaciones o presiones para concertar citas o encuentros sexuales.
- Invitaciones, peticiones o demandas de favores sexuales cuando estén relacionadas, directa o indirectamente, con la carrera profesional, la mejora de las condiciones de trabajo o la conservación del puesto de trabajo.
- Invitaciones persistentes para participar en actividades sociales o lúdicas, aunque la persona objeto de las mismas haya dejado claro que resultan no deseadas e inoportunas.

### Conductas No Verbales:

- Uso de imágenes, gráficos, viñetas, fotografías o dibujos de contenido sexualmente explícito o sugestivo.
- Gestos obscenos, silbidos, gestos o miradas impúdicas.
- Cartas, notas o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo de contenido sexual.
- Comportamientos que busquen la vejación o humillación de la persona trabajadora por su condición sexual.

### Conductas de Carácter Físico

- Contacto físico deliberado y no solicitado (pellizcar, tocar, masajes no deseados, etc...) o acercamiento físico excesivo o innecesario.
- Arrinconar o buscar deliberadamente quedarse a solas con la persona de forma innecesaria.
- Tocar intencionadamente o "accidentalmente" los órganos sexuales.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## 2. Tipos de acoso sexual:

Se distinguen dos tipos básicos de acoso sexual, en función de que exista o no un elemento de chantaje en el mismo:

- **Acoso quid pro quo:** en este tipo de acoso lo que se produce es propiamente un chantaje sexual (esto a cambio de eso). A través de él, se fuerza a un empleado a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones del trabajo. Se trata de un abuso de autoridad por lo que sólo puede ser realizado por quien tenga poder para proporcionar o retirar un beneficio laboral. Este tipo de acoso consiste en situaciones donde la negativa de una persona a una conducta de naturaleza sexual se utiliza explícita o implícitamente como una base para una decisión que afecta el acceso de la persona a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, al salario o a cualquier otra decisión sobre el empleo.
- **Acoso que crea un ambiente de trabajo hostil.** La Recomendación de la Comisión Europea mencionada se refiere también a una conducta que «crea un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador para el acosado».

*El acoso por razón de sexo es 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.*

(Art. 7.2 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres)

## 3. Tipologías de Acoso por razón de sexo:

- Uso de conductas discriminatorias por el hecho de ser mujer u hombre.
- Bromas y comentarios sobre las personas que asumen tareas que tradicionalmente han sido desarrolladas por personas del otro sexo.
- Uso de formas denigrantes u ofensivas para dirigirse a personas de un determinado sexo.
- Utilización de humor sexista.
- Ridiculizar y despreciar las capacidades, habilidades y potencial intelectual de la persona por ser mujer u hombre.
- Realizar las conductas anteriores con personas lesbianas, gays, transexuales o bisexuales.
- Evaluar el trabajo de las personas con menosprecio, de manera injusta o de forma sesgada, en función de su sexo o de su inclinación sexual.
- Asignar tareas o trabajos por debajo de la capacidad profesional o competencias de la persona por ser mujer u hombre.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

- Trato desfavorable por razón de embarazo o maternidad.
- Conductas explícitas o implícitas dirigidas a tomar decisiones restrictivas o limitativas sobre el acceso de la persona al empleo o a su continuidad en el mismo, a la formación profesional, las retribuciones o cualquier otra materia relacionada con las condiciones de trabajo por su condición de mujer u hombre.

### IV. DIAGNÓSTICO DE LA REALIDAD EMPRESARIAL

Para que la presente guía supusiera una herramienta preventiva práctica y eficaz y se adaptara a cualquier tipología de organización, dotándola de las herramientas de prevención necesarias, 60 empresas han facilitado, de manera confidencial, a través de un cuestionario, la información sobre las prácticas y experiencias llevadas a cabo en sus organizaciones sobre la gestión de los riesgos psicosociales, conflictos y situaciones de acoso.

La mayoría de las empresas participantes (71,67%) pertenecen al sector servicios; al sector de educación y/o sanidad pertenecen el 11,67% de las participantes, al tecnológico el 10% y el resto (6,67%) al industrial.

Respecto a la modalidad preventiva, la mayoría de las empresas (76,67%), tienen su actividad externalizada con un servicio de prevención ajeno, las restantes poseen servicio de prevención propio o mancomunado.

En cuanto a las políticas de gestión de riesgos psicosociales, la mayoría de las empresas manifiestan que no disponen de política específica en esta materia. Solo 14 empresas del total cuentan con una política de gestión específica de riesgos psicosociales.

En relación a la formación de los trabajadores de las empresas participantes sobre los riesgos psicosociales y la realización de evaluaciones de riesgos de carácter psicosocial, el resultado es casi el mismo que para las políticas de gestión: sólo el 25% imparte formación específica en esta materia, y el 20% ha realizado una evaluación en este sentido.

Con respecto a las herramientas existentes para la prevención del acoso laboral de cualquier naturaleza, solo el 26,67% de las empresas participantes disponen de un procedimiento interno de gestión de conflictos; el 38,33% de las empresas participantes dispone de un código de conductas y el 30% de las empresas cuentan con un protocolo de acoso laboral.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

En cuanto a la incidencia de los casos de acoso denunciados en las empresas participantes, en el 18,33% de las empresas han existido denuncias de acoso. Se han utilizado los siguientes medios: protocolo de acoso, evaluación psicosocial, demanda por vía judicial, y creación de un comité específico.

En el 90% de los casos no han existido casos de denuncias falsas. Y en las empresas que se han producido, se han resuelto utilizando protocolo, evaluación o creación de una comisión al efecto.

La gestión de conflictos en las distintas empresas en la mayoría de los casos se hace por parte de la Dirección/Gerencia o bien el área de Recursos Humanos.

Por último, se aprecia que las prácticas más extendidas para hacer frente a las situaciones de violencia y acoso en el trabajo carecen normalmente de la necesaria visión sistémica, y no resultan suficientemente preventivas.

TOTAL EMPRESAS PARTICIPANTES		60
SECTOR AL QUE PERTENECE	AGRICULTURA/ GANADERIA	-
	INDUSTRIA	6,67%
	SERVICIOS	71,67%
	TIC/I+D+I	10%
	EDUCACIÓN/SANIDAD	11,66%
Nº DE TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS	MICROEMPRESAS (DE 1 A 9)	25%
	PEQUEÑA EMPRESA (DE 10 A 49)	26,67%
	MEDIANA EMPRESA (DE 50 A 249)	28,33%
	GRANDES EMPRESAS (MAYOR DE 250)	20%
MODALIDAD PREVENTIVA	SERVICIO DE PREVENCIÓN AJENO	76,67%
	SERVICIO DE PREVENCIÓN PROPIO O MANCOMUNDADO	23,33%
¿CUENTA CON UNA POLÍTICA DE GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?	SI	23,33%
	NO	76,67%
¿SE HA IMPARTIDO EN SU EMPRESA FORMACIÓN SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES A TODOS LOS TRABAJADORES?	SI	25%
	NO	75%
¿SE HA REALIZADO EN SU EMPRESA UNA EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES?	SI	20%
	NO	80%
¿EXISTE EN SU EMPRESA UN PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS?	SI	26,67%
	NO	73,33%

FINANCIADO POR:

TOTAL EMPRESAS PARTICIPANTES		60
¿EXISTE EN SU EMPRESA UN CÓDIGO DE CONDUCTAS?	SI	38,33%
	NO	61,67%
¿EXISTE EN SU EMPRESA UN PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL?	SI	30%
	NO	70%
¿SE HAN PRODUCIDO EN SU EMPRESA DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL?	SI	18,33%
	NO	81,67%
¿SE HAN PRODUCIDO EN SU EMPRESA DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL QUE HAN RESULTADO FALSAS?	SI	10%
	NO	90%

En la mayoría de las empresas la resolución de los conflictos recae o en la Dirección/Gerencia o en el Área de Recursos Humanos, en un porcentaje bastante inferior interviene el Comité de Empresa o se recurre al Servicio de Prevención Ajeno. Hay que destacar que el 15% de las empresas participantes manifiestan que en sus organizaciones no hay ningún responsable de la resolución de conflictos.

En los casos de denuncias por acoso, en el 18,18% de los casos se crea una comisión ad hoc. En el resto de las empresas los casos de acoso han sido abordados desde el departamento de recursos humanos o se acudió a la vía judicial. Un pequeño porcentaje manifiesta que no se abordó el problema.

## V. PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN AUTÓNOMA DE CONFLICTOS DE VIOLENCIA

Las soluciones tradicionales que se suelen plantear para abordar el problema parten de dos vías: la preventiva y la judicial. En la vía preventiva, hasta ahora, las formas más frecuentes de actuación han sido tres:

- la actuación sobre las personas implicadas en la situación conflictiva;
- la instauración de un protocolo limitado a tratar los cuadros graves de violencia (acoso psicológico en el trabajo)
- la evaluación de riesgos psicosociales.

Las dos primeras responden a una visión reactiva, tardía y puntual del problema; no constituyen métodos preventivos de actuación, pues no están integrados en la actuación preventiva de las organizaciones; además, las soluciones que promueven son individuales y puntuales. Este tipo de actuaciones limitan, pues, el establecimiento de medidas preventivas que repercutan sobre el conjunto de la organización y sobre el resto de sus miembros.

FINANCIADO POR:

La evaluación de riesgos psicosociales sí es un proceder preventivo de obligado cumplimiento. Su principal déficit ante las situaciones de violencia radica en que se trata de una actividad general, no permitiendo actuar sobre todos los factores que causan las situaciones de violencia laboral (como pueden ser los comportamientos arbitrarios o autoritarios, las acciones irregulares organizativas, las políticas deficientes de gestión de personal, un pobre clima laboral, o una escasa cultura preventiva, entre otras).

Por tanto debemos dar un tratamiento desde una perspectiva global, integradora y participada. La forma de prevenir la violencia en las organizaciones requiere, entre otras medidas organizativas, poner en marcha un procedimiento interno que adopte medidas correctivas.

La actuación precisa un cambio sustancial de perspectiva: en primer lugar, es necesario centrar la actuación en el ámbito de la empresa (donde se produce el daño) antes que en el ámbito jurídico; en segundo lugar, actuar a través de un proceso preventivo proactivo e integral antes que a través de prácticas puntuales y reactivas; y, en tercer lugar, considerar la violencia laboral como un proceso y en su conjunto, más que sólo como cuadros de daños parciales.

Esto exige el desarrollo e implementación de un programa sistémico de actuación, que se oriente a lograr entornos de trabajo más saludables, centrándose en los factores organizativos y psicosociales, que involucre a toda la organización. Los protocolos de actuación sobre el acoso serán útiles siempre y cuando se integren dentro del plan preventivo de la empresa y tengan una finalidad esencialmente preventiva, derivándose de su aplicación una mejora en las condiciones de trabajo.

Las situaciones de violencia laboral son procesos graduales que van gestándose a lo largo del tiempo. Si no se actúa de forma preventiva, y en fases tempranas, los daños pueden conducir a cuadros graves para la salud de los trabajadores, y a un importante deterioro de la salud de la organización. A la hora de articular el procedimiento preventivo se ha de considerar este elemento temporal.

En el planteamiento se ha de contemplar desde la prevención activa (en ausencia de situaciones de violencia en el lugar de trabajo) hasta la toma de decisiones sancionadoras (cuando se haya investigado y probado la existencia manifiesta de situaciones de violencia -acoso, persecución, agresión-) y el aprendizaje organizacional y preventivo derivado de ese proceso.

Atendiendo a esa evolución que tienen las situaciones de violencia, el procedimiento debería atender, al menos, a **cinco momentos básicos**. En cada uno de estos momentos se trabaja una parte del problema y su solución.

Esto supone establecer unos objetivos específicos de cada estadio; proponer unas respuestas determinadas y definir unas tareas y recursos concretos. Para que nuestra acción preventiva resulte eficaz se debe poner en marcha el procedimiento completo; aplicar partes del mismo supone poner parches puntuales al problema, pero no su solución.

FINANCIADO POR:

Estos momentos básicos son:

- Momento 1: de negociación y acuerdo.
- Momento 2: de prevención proactiva.
- Momento 3: de detección temprana de situaciones de violencia.
- Momento 4: de gestión y resolución interna del conflicto.
- Momento 5: de respuestas de solución.

NEGOCIACION Y ACUERDO	PREVENCIÓN PROACTIVA	DETECCIÓN TEMPRANA	GESTIÓN Y RESOLUCIÓN INTERNA DEL CONFLICTO	RESPUESTAS DE SOLUCIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL
COMPROMISO	ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	ANÁLISIS CONDICIONES DE TRABAJO Y CULTURA ORGANIZATIVA	PROTOCOLO DE ACOSO	ANÁLISIS DE LAS DEFICIENCIAS DEL SISTEMA
CÓDIGO DE CONDUCTAS	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES PREVENTIVAS	EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES		DEFINICIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORAS PREVENTIVAS
	INFORMACION A LOS TRABAJADORES	OTROS INSTRUMENTOS:  Diario de Incidentes		

## MOMENTO 1: NEGOCIACIÓN Y ACUERDO

En todo procedimiento debe contemplarse un momento inicial en el que se recoja y considere la voluntad y compromiso de las partes -empresario y trabajadores- por prevenir la violencia en la empresa. Entre las tareas fundamentales de esta fase está:

- La firma de una declaración de principios por parte de la empresa y de todos los trabajadores que presten servicios en el centro de trabajo.
- El compromiso explícito de todos, empresario y trabajadores, de adoptar el procedimiento como guía para la prevención de riesgos psicosociales y, específicamente, de la prevención de la violencia en el trabajo.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL



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



Confederación de Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE MÁLAGA

- El compromiso explícito, también de todos, de incluir el momento 4 y 5 como protocolo para la solución de los conflictos derivados de las situaciones de violencia en el ámbito de la empresa.

En el punto 7 de la presente guía se propone un **Modelo de Compromiso** y un **Código de Conducta** para su adaptación a cualquier tipología de empresa, alineado con el compromiso de la empresa.

Este **Código de Conducta** define y desarrolla el conjunto de principios y valores de comportamiento que todas las personas del centro de trabajo considera primordial para un correcto desarrollo de sus actividades. Ya sea por parte del personal interno de la propia empresa, o externo que desempeñe su función en el centro de trabajo, que deben adherirse al mismo y esforzarse por su cumplimiento. La aplicación del contenido del Código de Conducta se ajustará a los Principios Constitucionales y el resto de las disposiciones legales vigentes, no debiendo, en ningún caso, vulnerar las mismas.

### MOMENTO 2: PREVENCIÓN PROACTIVA

En el segundo momento se debe analizar si la empresa dispone de una organización preventiva proactiva adecuada y eficaz que pueda hacer frente a los riesgos laborales. Esto supone el desarrollo de dos tareas básicas:

- Chequear la situación de la actividad preventiva actual de la empresa, a través del contraste de información que proviene de diferentes fuentes (como pueden ser la documentación preventiva disponible, las impresiones y experiencias de los trabajadores, o las consideraciones y valoraciones de los agentes implicados en la actividad preventiva).
- Establecer el perfil de la empresa en este aspecto, lo que nos permitirá conocer si su nivel es deficiente, mejorable o positivo, lo que nos guiará en el desarrollo de nuestra actividad preventiva.

El procedimiento que desarrollemos ha de integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, recogiendo así en el Plan de Prevención.

Evidentemente, la puesta en marcha de este proceso se sustenta en la obligación que dispone el artículo 16 de la **Ley de Prevención de Riesgos Laborales** al establecer la necesidad de desarrollar un plan de prevención de riesgos laborales que incluya la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción preventiva. Así pues, la aplicación del procedimiento se hace dentro de un determinado marco preventivo que debe ser chequeado para asegurar su eficacia.

Para alcanzar el mencionado objetivo se propone obtener un perfil de la Situación Preventiva de la empresa que contemple tres factores:

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

- Las características del sistema de gestión preventivo existente (por ejemplo, si se cuenta con recursos humanos y materiales suficientes y adecuados, si se trabaja la prevención de forma coordinada, o si la organización preventiva de la empresa es eficaz, entre otras).
- El grado de cumplimiento de las obligaciones preventivas generales (por ejemplo, si la empresa ha evaluado todos los puestos de trabajo, si ha establecido medios para evitar los riesgos, o si se favorece la consulta y participación de los trabajadores y sus representantes, entre otros).
- La cultura preventiva de la organización (por ejemplo, si desde la dirección se promueven campañas para prevenir los riesgos, si existen normas internas propias en materia de salud y seguridad laboral, o si la prevención está presente en todas las actividades que se realizan, entre otros).

En los casos de las empresas analizadas, la mayoría de ellas presentaban carencias en el sistema de gestión de la prevención en cuanto a la gestión de los riesgos psicosociales, principalmente: no han sido definidas funciones y responsabilidades en esta materia y no se ha impartido formación en esta materia.

Se incluye, en el la presente guía, modelos específicos de funciones preventivas sobre riesgos psicosociales para responsables y mandos intermedios.

Para planificar la prevención del acoso laboral hay que definir las funciones y responsabilidades de las personas empleadas, no tolerando acciones que dañen, intimiden o amenacen a los empleados.

### MOMENTO 3: DETECCIÓN TEMPRANA DE SITUACIONES DE RIESGO DE VIOLENCIA

Este momento se centra en detectar la presencia de situaciones de violencia de baja intensidad o de corta duración. En esta parte del procedimiento hay que analizar si la actividad preventiva en materia de riesgos psicosociales es suficiente, y si el entorno y la organización del trabajo favorecen las situaciones de violencia o no. Hemos de detectar y analizar las situaciones de violencia laboral en sus fases tempranas para poder actuar sobre los factores que las generan.

El primer paso para actuar de forma temprana ante situaciones de violencia laboral es la evaluación e identificación de riesgos psicosociales. Con este primer paso centramos nuestra atención en aquellos indicadores que nos facilitan detectar la violencia laboral en sus fases tempranas, permitiendo anticiparnos al daño en la salud del trabajador y de la organización, evitando que se conviertan en cuadros graves e irreparables.

Las situaciones que comprometen seriamente la salud de los trabajadores son el resultado de un proceso paulatino de degradación del ambiente de trabajo. La actuación efectiva por parte de cualquier empresa se inicia, sin lugar a dudas, en la detección temprana de esa degradación.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

Para alcanzar este objetivo, el procedimiento debe actuar sobre dos niveles:

- La actividad preventiva de los riesgos específicos que originan situaciones de violencia laboral, atendiendo a actuaciones como la vigilancia de la salud específica sobre los riesgos psicosociales, la evolución en todos los puestos del riesgo a sufrir violencia, la información y formación de los trabajadores sobre este tipo de situaciones, entre otras.
- El entorno y la organización de trabajo en relación con las situaciones de violencia laboral, considerando aspectos como la igualdad, el trato justo, el apoyo social y técnico, la estabilidad laboral, entre otros.

La actuación sobre estos dos niveles permite detectar las principales carencias que impiden actuar en las primeras fases del problema. En primer lugar, se trata de comprobar las actuaciones que la estructura de gestión preventiva realiza en relación con la violencia laboral; esto nos permite conocer hasta qué punto se está actuando preventivamente en este ámbito.

En segundo lugar, como se ha comentado, el problema de la violencia laboral está íntimamente relacionado con factores como las relaciones laborales, el clima y la cultura organizacional; de ahí la importancia de conocer las prácticas organizacionales imperantes en la empresa que pueden guardar relación con las situaciones de violencia laboral.

El análisis del entorno y de la organización del trabajo permite conocer si existen factores organizativos que pueden causar, motivar, y/o precipitar las situaciones de violencia.

A la hora de determinar los instrumentos de recogida de información en este punto del procedimiento, hemos de conocer que los antecedentes de las situaciones de violencia pueden agruparse en tres factores:

- a) Factores necesarios. Engloban elementos que pueden ayudar a que ocurran situaciones de violencia en un primer momento.
- b) Factores motivadores. Se refieren a elementos necesarios para que quien ejerce la violencia considere que merece la pena llevar a cabo conductas para dañar a compañeros o subordinados que son percibidos como cargas o amenazas.
- c) Factores precipitantes. Los cuales podrían estar relacionados con los cambios organizacionales, tales como reestructuración, remodelación y reducción de plantilla, y con otros factores del contexto socio laboral.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

Partiendo de esta agrupación, se recomienda que los instrumentos escogidos contemplen, al menos, los siguientes factores:

- Estabilidad laboral.
- Política organizacional.
- Liderazgo.
- Apertura y apoyo.
- Implicación y compromiso.
- Comunicación y participación.
- Igualdad y trato justo.
- Relaciones interpersonales.
- Características del puesto.
- Características del ambiente de trabajo.

La interpretación de los resultados obtenidos nos permite concretar las deficiencias organizativas que están creando, motivando y precipitando las situaciones de violencia en el contexto organizativo.

Como hemos mencionado anteriormente, aunque la Evaluación de Riesgos Psicosociales puede presentar déficits ante situaciones concretas de violencia, además de ser una obligación legal para todas las empresas, supondrá la búsqueda de indicadores que, en caso de estar presentes, denotarían una alta probabilidad de desembocar en una situación de riesgo.

La Evaluación de Riesgos Psicosociales supone una oportunidad, ya que los factores psicosociales contribuyen al bienestar, la motivación y la satisfacción laboral, lo cual redundará necesariamente en la consecución de los objetivos empresariales.

Se puede decir, por tanto, que contribuir a la optimización de los factores psicosociales es la mejor garantía de velar por la salud psicosocial de los trabajadores.

Esta fase se puede completar implantando el *“Diario de Incidentes”*, publicación del **Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)**, que ofrece a la empresa la posibilidad de intervención primaria y dar cumplimiento a la legislación, ayudando a la detección precoz de conflictos latentes que podrían ser casos de acoso, a fin de poder empezar a actuar desde su inicio y evitar o minimizar al máximo las consecuencias negativas asociadas a las conductas de acoso. Esta es una herramienta que pretende ayudar en esta tarea, ya que permite ofrecer a los propios trabajadores la posibilidad de recoger de manera metódica las posibles conductas de acoso. Su objetivo es por tanto ayudar a ordenar ideas y apreciaciones a través de un registro de los acontecimientos conflictivos. Y ofrecer a la empresa la posibilidad de intervención primaria y dar cumplimiento a la legislación, ayudando a la detección precoz de conflictos latentes que podrían ser casos de acoso.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## MOMENTO 4: GESTIÓN Y RESOLUCIÓN INTERNA DEL CONFLICTO

Este momento toma protagonismo cuando se da un cuadro de violencia explícita, aunque sea leve. Es obligación del empresario intervenir ante un problema de violencia laboral; en caso de no hacerlo podría estar cometiendo una infracción en materia de prevención de riesgos laborales que puede ser leve (artículo 11.4 LISOS), grave (artículo 12.16 LISOS), o muy grave (artículo 13.10 LISOS). Hay que tener presente que la activación de este momento del procedimiento indica deficiencias en los momentos anteriores del mismo, que deberán ser analizadas.

Este protocolo de gestión y resolución de denuncias cumple una función de prevención-reparación. Puede ser activado cuando el cuadro de violencia sea explícito. Ahora bien, se debe considerar la posibilidad de iniciarlo directamente, sin necesidad de agotar momentos anteriores del procedimiento, si la conducta es de tal relevancia que a juicio del afectado, o de los sujetos legitimados para iniciarlo, requiere su puesta en marcha. El objetivo es dar un tratamiento idóneo y eficaz, erradicando, en su caso, los primeros atisbos de acoso y violencia.

El proceso de este protocolo ha de ser sencillo. Se considera necesario que se constituya una Comisión compuesta por un representante de los trabajadores u otra persona designada por el afectado; una persona designada por la dirección de la empresa; y el tercer miembro debe ser un técnico especializado, ajeno a la organización, designado por un organismo externo, con el objetivo de garantizar el equilibrio de las partes en el proceso y la imparcialidad. Para la efectividad del sistema en el nombramiento de los miembros de la Comisión, se propone utilizar el mismo método que rige en los Tribunales Arbitrales que se crearon al amparo de los sistemas de solución extrajudicial de conflictos. Es decir, debe consensuarse de antemano, entre la representación de los trabajadores y la empresa.

En manos de dicha Comisión queda la realización de la investigación, así como la resolución y propuesta final que corresponda.

El protocolo debe contemplar al menos cuatro fases:

### 1ª. Fase de Denuncia

El procedimiento se iniciará a instancia de la persona afectada, aunque resulta recomendable que cualquier trabajador pueda instar la apertura del procedimiento a través de la oportuna denuncia. Cuando se pretenda poner en marcha el procedimiento, y no lo haya iniciado la persona afectada directamente, la primera acción es comunicárselo y solicitar su aprobación. Es importante que el procedimiento sea respetuoso con el derecho de tutela efectiva reconocido en el artículo 24 de la Constitución Española (CE) y permita al afectado decidir de qué forma y a través de qué medios y sistema quiere o no plantear el problema.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

Desde el momento en que la empresa tenga conocimiento fehaciente de la situación podrá tomar las medidas, desde el punto de vista organizacional, que contribuyan a la solución del conflicto. Se recomienda que en el escrito de solicitud de apertura del procedimiento, el afectado describa y solicite, detalladamente, las medidas que considera que solucionan el problema.

### 2º Fase de Investigación.

Una vez tramitada la denuncia y constituida la Comisión, ésta deberá iniciar la fase de investigación. En esta fase podrán proponerse por la Comisión la adopción de medidas cautelares. Durante la misma se practican todas las pruebas que las partes propongan y que versen sobre hechos en los que las partes no estén de acuerdo.

### 3º Fase de Resolución.

Se recomienda que la Comisión emita un informe detallado en un plazo máximo de 30 días desde que se presentó la denuncia. En dicho informe se deberían recoger, al menos, los siguientes aspectos básicos:

1. la relación de antecedentes del caso;
2. los hechos que tras la investigación resultan acreditados;
3. un resumen de las diligencias y pruebas practicadas;
4. las propuestas de solución, que deberán ser tomadas por unanimidad para asegurar su implantación.

En todo caso, tanto las partes en conflicto como la empresa mantienen asegurada la posibilidad de acudir a otras vías de solución (arbitraje, conciliación o resolución judicial). El procedimiento debe ser garantista y respetuoso con los derechos de intimidad y con el deber de confidencialidad. El siguiente paso es la toma de decisiones por parte de la Dirección de la empresa; se recomienda que ésta decida si implanta las medidas propuestas por la Comisión en un plazo de 10 días desde la notificación.

En el caso de que la dirección de la empresa no aceptara la propuesta, debería dar explicaciones detalladas a las partes afectadas, a la Comisión y a la representación legal de los trabajadores, en cumplimiento de los derechos de consulta y participación de los trabajadores establecidos en el artículo 33 de la LRPL.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## 4º Fase Post-Resolución.

Finalmente, también se recomienda que el procedimiento recoja competencias post-resolución de la Comisión. En este sentido, se debería legitimar a la misma para efectuar un seguimiento de las medidas propuestas y de la salvaguarda del principio de no discriminación.

En la presente guía, en base a lo expuesto anteriormente se propone (para su adaptación por las empresas) un **“Protocolo para la prevención del acoso laboral, sexual y por razón de sexo u otra discriminación y establecimiento de un procedimiento para el tratamiento de los casos que puedan denunciarse”**.

El protocolo de acoso se sitúa en una fase posterior a las actividades preventivas de las organizaciones tratadas en la presente guía. Como paso previo al protocolo, las empresas deben gestionar los factores de riesgo psicosocial. La existencia de un protocolo no exime a las empresas de la responsabilidad por los daños que puedan sufrir los trabajadores.

## MOMENTO 5: RESPUESTAS DE SOLUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

En una actividad preventiva como la que implica afrontar los riesgos de violencia en el trabajo -surgidos de la actividad entre personas- se debe realizar un seguimiento continuado de todo el proceso. Es por ello necesario que el procedimiento que creamos disponga de este sistema de control y seguimiento.

El procedimiento consiste en ir recogiendo todas las comunicaciones de deficiencias detectadas en los momentos 2 y 3, así como las propuestas de resolución establecidas por la Comisión en el momento 4, y dar cumplida respuesta a las mismas. Como señala el artículo 14.2 de la LPRL, es deber de la empresa desarrollar una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva, y disponer lo necesario para adoptar las medidas de prevención adecuadas. Dichas medidas deben ser consultadas y propuestas con el acuerdo de los trabajadores y sus representantes (artículos 18 y 34 de la LPRL), y deben ser informadas con claridad y eficiencia a todos los miembros de la organización.

Recordemos que participación y transparencia son dos elementos claves para el funcionamiento del procedimiento. Es por ello que del trabajo realizado, periódicamente, en cada uno de los momentos previos se ha de derivar su correspondiente documento, que recoja los aspectos deficientes y mejorables sobre los que activar medidas preventivas.

La intención de este momento es dar cumplimiento al objeto último de cualquier procedimiento de prevención integral de la violencia laboral: mejorar las condiciones de trabajo, y la seguridad y salud de los trabajadores, en lo que a la violencia laboral hace referencia. Se trata de ayudar a trabajadores y empresarios a cumplir con eficacia y eficiencia sus funciones preventivas. Y que se mejore, de esta manera, la calidad de vida laboral de la empresa y, por ende, su productividad.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

Este sistema de retroalimentación propicia que se introduzcan las mejoras oportunas y se apliquen las medidas disciplinarias correspondientes en caso de confirmarse un cuadro grave de violencia o una falsa denuncia.

Este momento 5 es interactivo con el resto de momentos del procedimiento. Si bien se sitúa al final, es accesible desde cada momento previo, en la medida en que se van detectando deficiencias (preventivas generales preventivas específicas, de situaciones de baja violencia, de denuncia y gestión interna) y se establecen las alternativas de solución a las mismas. Así, se pueden tomar medidas en diferentes ámbitos de la empresa que emanan de cada uno de los momentos que componen el procedimiento.

Tres son las líneas sobre las que la empresa tiene el deber de actuar:

### 1ª. Aquellas actuaciones deficientes detectadas en los momentos 2 y 3.

Las mismas hacen referencia, básicamente, a tres aspectos:

- La gestión preventiva de la organización. Éstas, al ser medidas genéricas de la actividad preventiva, serán gestionadas a través del sistema preventivo habitual de la empresa.
- Las actuaciones preventivas frente a la violencia laboral.
- El clima de violencia en la organización.

### 2ª. Las deficiencias que la Comisión (momento 4), en el cumplimiento de sus funciones, haya detectado y considerado como fuente potencial o real de riesgos para la salud de los trabajadores.

La respuesta de la empresa, en este caso, estará determinada por:

- la gravedad de los daños producidos o que hubieran podido producirse,
- la ausencia o deficiencia de las medidas preventivas necesarias,
- las deficiencias en la organización de la actividad laboral.

### 3ª. Aplicar, en su caso, el régimen disciplinario que tenga dispuesto el Convenio Colectivo de aplicación.

En especial, se recomienda que se introduzcan elementos de graduación como son:

- La reincidencia.
- El grado de perjuicio ocasionado a la víctima.
- El número de trabajadores afectados.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía

cem

CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## VI. PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO U OTRA DISCRIMINACIÓN Y ESTABLECIMIENTO DE UN PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LOS CASOS QUE PUEDAN DENUNCIARSE

A continuación se expone una propuesta de protocolo para la prevención del acoso laboral, sexual y por razón de sexo y otra discriminación y algunos modelos para su implementación.

### 1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

La Constitución Española declara que la dignidad de la persona constituye uno de los fundamentos del orden político y de la paz social, reconociendo el derecho de toda persona a la no discriminación, a la igualdad de trato, al libre desarrollo de su personalidad y a su integridad física y moral.

El Estatuto de los Trabajadores, de forma específica, contempla el derecho de los trabajadores/as al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, incluida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

Nuestro Código de Conducta Profesional destaca el compromiso de \_\_\_\_\_ con los principios de la ética empresarial y específicamente con los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación y en los pactos internacionales. Se establece que la profesionalidad y la integridad constituyen criterios rectores de la conducta de los profesionales de \_\_\_\_\_ y se consagran los principios de no discriminación, de respeto a la vida personal y familiar y el derecho a la intimidad. De acuerdo con estos principios, \_\_\_\_\_ se compromete a crear, mantener y proteger un entorno laboral donde se respete la dignidad de la persona y los derechos y valores a los que se han hecho referencia.

Con el fin de asegurar que todas las personas disfruten de un entorno de trabajo en el que su dignidad, integridad moral y libertad sexual sean respetadas y su salud no se vea afectada negativamente \_\_\_\_\_ declara su compromiso de impulsar una cultura organizativa que garantice un trato igual, respetuoso y digno a todo su personal, rechazando todo tipo de conducta de acoso laboral, sexual y por razón de sexo u otra discriminación como el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad, la orientación sexual o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como cualquier forma de violencia en el trabajo, tanto física como psicológica.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## 2. OBJETIVO DEL PRESENTE PROTOCOLO

El presente Protocolo persigue prevenir y erradicar las situaciones constitutivas de acoso, en todas sus modalidades, asumiendo la Empresa su responsabilidad en orden a erradicar un entorno de conductas contrarias a la dignidad y valores de la persona.

A tal efecto, en este Protocolo se consideran dos aspectos fundamentales: la prevención del acoso y la reacción empresarial frente a denuncias por acoso. En consecuencia, se consideran dos tipos de actuaciones:

1. Establecimiento de medidas mediante las cuales \_\_\_\_\_ procure prevenir y evitar situaciones de acoso o susceptibles de constituir acoso.
2. Establecimiento de un procedimiento interno de actuación para los casos en los que, aun tratando de prevenir dichas situaciones, se produce una denuncia o queja interna por acoso, por parte de algún empleado/a.

## 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El protocolo será aplicable a todos los trabajadores/as de la empresa, con independencia de cuál sea su relación laboral con la misma.

Al personal que pertenezca a empresas contratadas por \_\_\_\_\_, siempre que realice su actividad en centros de trabajo dependientes de la misma, también le será de aplicación el presente Protocolo, en todos aquellos puntos referentes a la investigación.

## 4. EXCLUSIONES

Quedan excluidos del concepto de acoso moral en el trabajo aquellos conflictos interpersonales pasajeros y localizados en un momento concreto, que se pueden dar en el marco de las relaciones de trabajo y que afectan a su organización y desarrollo, pero que no tengan la finalidad de perjudicar personal o profesionalmente a una de las partes implicadas en el conflicto.

En estos supuestos los órganos competentes deberán asumir el esclarecimiento y resolución de esas conductas, a los efectos de evitar que estos hechos o conflictos puntuales se conviertan en habituales y desemboquen en conductas de acoso laboral.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## 5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Con el objeto de prevenir el acoso o situaciones potencialmente constitutivas de acoso, la Empresa establecerá las siguientes medidas:

1. La Empresa promoverá un entorno de respeto y corrección en el ambiente de trabajo, inculcando a todos los trabajadores/as los valores de igualdad de trato, respeto, dignidad y libre desarrollo de la personalidad.
2. La Empresa procurará la integración del personal de nuevo ingreso, evitando situaciones de aislamiento mediante un seguimiento del trabajador/a no sólo en su proceso de acogida inicial, sino con posterioridad al mismo. La Empresa se hará eco de las circunstancias personales o culturales del trabajador/a incorporado y las tendrá en cuenta para contribuir a su integración.
3. La Empresa facilitará información y formación a los trabajadores/as sobre los principios y valores que deben respetarse en la empresa y sobre las conductas que no se admiten.
4. La Empresa prohíbe las insinuaciones o manifestaciones que sean contrarias a los principios reseñados, tanto en el lenguaje, como en las comunicaciones y en las actitudes.
5. Cuando se detecten conductas no admitidas en un determinado colectivo o equipo de trabajo, la Dirección de la Empresa se dirigirá inmediatamente al responsable del mismo, a fin de informarle sobre la situación detectada, las obligaciones que deben respetarse y las consecuencias que se derivan de su incumplimiento, llevándose a cabo las reuniones que, en su caso, procedan, para analizar lo ocurrido y normalizar las conductas.

La Empresa mantendrá una actividad constante en la adopción de nuevas medidas o mejora de las existentes, que permitan alcanzar una óptima convivencia en el trabajo, salvaguardando los derechos de los trabajadores/as.

6. Se pondrá a disposición de los trabajadores de la empresa el Diario de Incidentes de Acoso Psicológico en el trabajo.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## 6. ACOSO LABORAL

Constituye acoso laboral en la empresa la reiteración de conductas, prácticas o comportamientos, realizados individualmente o en grupo, que atentan contra la dignidad de uno o varios profesionales, creando un entorno estresante, intimidatorio, humillante u ofensivo, y cuya finalidad es que estos acaben abandonando su puesto de trabajo, el menoscabo o la lesión de la personalidad, la dignidad o la estabilidad psicológica de la víctima o víctimas.

Los elementos objetivos que configuran las conductas de acoso moral son:

- Sistematicidad
- Reiteración
- Frecuencia

Los elementos subjetivos inherentes a las conductas de acoso moral son:

- Intencionalidad
- Persecución de un fin

El acoso moral puede ser de diversos tipos:

- Acoso moral descendente: la persona acosadora ocupa un cargo superior al de la víctima.
- Acoso moral horizontal: se produce entre personas del mismo nivel jerárquico.
- Acoso moral ascendente: la persona acosadora ocupa un nivel jerárquico inferior al de la víctima.

### Características

A continuación se enuncian, una serie de conductas concretas que, podrían llegar a constituir acoso psicológico en el trabajo:

Ataques con medidas organizativas:

- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar el desempeño de la persona de manera ofensiva, ocultar sus esfuerzos y habilidades.
- Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la persona.
- No asignar tarea alguna, o asignar tareas sin sentido o degradantes.
- Negar u ocultar los medios para realizar el trabajo, o facilitar datos erróneos.
- Asignar trabajos muy superiores a las competencias o cualificaciones de la persona, o que requieran una cualificación mucho menor de la poseída.
- Órdenes contradictorias o imposibles de cumplir.
- Manipular las herramientas de trabajo
- Robo de pertenencias, documentos, herramientas de trabajo, etc.
- Amenazas o presiones a las personas que apoyan al acosado.
- Manipulación, ocultamiento, devolución de la correspondencia, las llamadas, los mensajes... de la persona.
- Negación o dificultades para el acceso a permisos, cursos, actividades, etc.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

Ataques para reducir las posibilidades de comunicación:

- Cambiar la ubicación de la persona separándola de sus compañeros (aislamiento).
- Ignorar la presencia de la persona.
- No dirigir la palabra a la persona.
- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con la persona.
- No permitir que la persona se exprese.
- Evitar todo contacto visual.
- Eliminar o restringir los medios de comunicación disponibles para la persona (teléfono, correo electrónico, etc.)

Actividades que afectan a la salud física o psíquica de la víctima:

- Amenazas y agresiones físicas.
- Amenazas verbales o por escrito.
- Gritos o insultos.
- Llamadas telefónicas atemorizantes.
- Provocar a la persona, obligándole a reaccionar emocionalmente.
- Ocasionar intencionadamente gastos para perjudicar a la persona.
- Ocasionar destrozos en el puesto de trabajo o en sus pertenencias.
- Exigir a la persona realizar trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.

Ataques a la vida privada y a la reputación personal o profesional:

- Manipular la reputación personal o profesional a través del rumor, la denigración y la ridiculización.
- Dar a entender que la persona tiene problemas psicológicos, intentar que se someta a un examen o diagnóstico psiquiátrico.
- Burlas de los gestos, la voz, la apariencia física, discapacidades, poner mote, etc.
- Críticas a la nacionalidad, actitudes y creencias políticas o religiosas, vida privada, etc.

## 7. ACOSO SEXUAL y ACOSO POR RAZON DE SEXO

La **Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres** define en su artículo 7, el acoso sexual y acoso por razón de sexo:

«**Artículo 7.** Acoso sexual y acoso por razón de sexo.

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

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

2. Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.
3. Se considerarán en todo caso discriminatorio el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
4. 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.»

*También se considerará discriminación por razón de sexo cualquier trato adverso o efecto negativo que se produzca en una persona como consecuencia de la presentación por su parte de queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso, de cualquier tipo, destinados a impedir su discriminación y a exigir el cumplimiento efectivo del principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres.»*

Se considerarán constitutivas de acoso sexual y acoso por razón de sexo las citadas conductas realizadas por cualquier persona relacionada con la víctima por causa del trabajo, o las realizadas prevaliéndose de una situación de superioridad, pudiendo ser estas de carácter ambiental o de intercambio.

A título de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, se relacionan las siguientes conductas:

- Observaciones sugerentes, bromas, o comentarios sobre la apariencia o condición sexual del trabajador/a.
- El uso de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías o imágenes de Internet de contenido sexualmente explícito.
- Llamadas telefónicas, cartas o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo, de contenido sexual.
- El contacto físico deliberado y no solicitado, o un acercamiento físico excesivo o innecesario.
- Invitaciones persistentes para participar en actividades sociales lúdicas, pese a que la persona objeto de las mismas haya dejado claro que resultan no deseadas e inoportunas. Invitaciones impúdicas o comprometedoras y peticiones de favores sexuales, cuando las mismas asocien la aprobación o denegación de estos favores, por medio de actitudes, insinuaciones o directamente, a una mejora de las condiciones de trabajo, a la estabilidad en el empleo o a la carrera profesional.
- Cualquier otro comportamiento que tenga como causa o como objetivo la discriminación, el abuso, la vejación o la humillación del trabajador/a por razón de su condición sexual. El acoso sexual se distingue de las aproximaciones libremente aceptadas y recíprocas, en la medida en que no son deseadas por la persona que es objeto de ellas. Un único episodio no deseado puede ser constitutivo de acoso sexual.

FINANCIADO POR:

## Sujeto pasivo y sujeto activo.

- a) Sujeto activo: se considerará sujeto activo de acoso, jefes/as, compañeros/as e incluso clientes/as, proveedores/as o terceras personas relacionados con la víctima por causa del trabajo.
- b) Sujeto pasivo: este siempre quedará referido a cualquier trabajador/a, independientemente de la categoría profesional y de la naturaleza de la relación laboral.

## Tipos de acoso sexual y acoso por razón de sexo:

- a) Chantaje sexual. Se habla de chantaje sexual cuando la negativa o la sumisión de una persona a una conducta se utiliza, implícita o explícitamente, como fundamento de una decisión que repercute sobre el acceso de esta persona a la formación profesional, al trabajo, a la continuidad del trabajo, la promoción profesional, el salario, entre otras. Solo son sujetos activos de este tipo de acoso aquellas personas que tengan poder de decidir sobre la relación laboral, es decir, la persona jerárquicamente superior.
- b) Acoso sexual ambiental. Su característica principal es que los sujetos activos mantienen una conducta de naturaleza sexual, de cualquier tipo, que tiene como consecuencia, buscada o no, producir un contexto intimidatorio, hostil, ofensivo o humillante. La condición afectada es el entorno, el ambiente de trabajo.

En este caso, también pueden ser sujetos activos los compañeros y compañeras de trabajo o terceras personas, relacionadas de alguna manera con la empresa.

Como ejemplo de este tipo de conductas, se pueden citar los comentarios, insinuaciones y chistes de naturaleza y contenido sexual, la decoración del entorno con motivos sexuales, la exhibición de revistas con contenido sexual, etc.

## 8. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE DENUNCIA POR ACOSO

La dirección de \_\_\_\_\_ garantiza la activación del procedimiento interno de actuaciones cuando se denuncie la existencia de acoso o de hechos susceptibles de ser considerados acoso por escrito (conforme al modelo adjunto en el Anexo I de este protocolo).

La solicitud puede provenir:

- De la persona afectada.
- De la representación legal de los trabajadores, y en su defecto, de un compañero/a de trabajo.
- De la dirección de la empresa y responsables de áreas.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

En el caso de que la solicitud no la presente directamente la persona afectada se pondrá en su conocimiento para que preste su consentimiento.

No serán objetos de tramitación las denuncias anónimas ni aquellas en las que la persona afectada no preste su consentimiento.

### 8.1. Principios rectores del procedimiento, garantías de actuación.

Las garantías que deben observarse en la aplicación del presente protocolo serán las siguientes:

- a) **Respeto y Confidencialidad:** es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y dignidad de las personas afectadas. Las personas que intervengan en el procedimiento tienen la obligación de guardar una estricta confidencialidad y sigilo en todo momento.
- b) **Aplicación de plazos:** la investigación y resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas en el menor tiempo posible, con rigor y rapidez, evitando dilaciones innecesarias.
- c) **Protección de las víctimas y restitución de sus condiciones laborales,** si resultan afectadas en el proceso.
- d) **Protección de la salud:** adopción de medidas pertinentes para garantizar la salud de todas las personas afectadas.
- e) **Prohibición de represalias:** se prohíben expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe.
- f) **Imparcialidad:** el procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todas las personas que intervengan en el procedimiento actuarán para el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- g) **Igualdad de trato:** Ausencia de toda diferencia de tratamiento a todas las personas que intervengan en el procedimiento, cualquiera que sea su condición o circunstancia personal o social.
- h) **Investigación profesional y exhaustiva de los hechos denunciados.**
- i) **Adopción de las medidas de todo orden,** incluidas en su caso las de carácter disciplinario, contra la persona/s cuyas conductas de acoso resulten acreditadas. Igualmente se considera reprobable y merecedora de reproche toda imputación, acusación o denuncia falsa en relación a estos comportamientos, adoptándose las medidas que sean necesarias.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

- j) Respeto al principio de presunción de inocencia.
- k) Todas las comunicaciones a los miembros de la comisión se harán respetando los principios establecidos en la **Ley de Protección de Datos** y su normativa de desarrollo.

## 8.2. Procedimiento

### INSTRUCTOR

Actuará como instructor en este procedimiento el Director/Gerente de la empresa o la persona que él designe, que deberá reunir las debidas condiciones de aptitud, objetividad e imparcialidad que requiere el procedimiento. El instructor impulsará el procedimiento, de oficio o a instancia de parte, prestará apoyo y ayuda a los trabajadores/as presuntamente acosado/as, y realizará las gestiones y trámites oportunos para el esclarecimiento de los hechos, recabando cuanta información considere oportuna y realizando las entrevistas y demás actuaciones que considere necesarias.

### COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN:

Se designará por la Dirección una Comisión de Investigación, que estará formada por dos miembros, el Director/gerente o persona en quien él delegue y un/a trabajador o representante legal de los trabajadores (si existiera) que reúnan igualmente los citados requisitos de aptitud, objetividad e imparcialidad. Podrá incorporarse a la citada Comisión un asesor técnico externo.

### PROCEDIMIENTO:

Si las circunstancias así lo aconsejan podrá acordarse que la investigación de los hechos sea realizada por profesionales externos de reconocida solvencia en la materia.

Durante la tramitación del expediente, y como medida cautelar, el Instructor podrá proponer a la Comisión, por la gravedad de la conducta denunciada y por la apariencia de veracidad de los indicios aportados, la medida de separación de las personas implicadas, sin menoscabo de las condiciones laborales.

El proceso de investigación deberá desarrollarse con la mayor rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de las personas implicadas.

Durante la tramitación del procedimiento, las personas interesadas podrán aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio, que serán tenidos en cuenta por la Comisión al emitir la correspondiente propuesta.

### FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

Tanto la persona denunciante como la denunciada podrán ser acompañadas durante las entrevistas, si así lo solicitan, por representantes de los trabajadores u otras personas de su elección, y tendrán derecho a conocer el contenido de la declaración de la otra parte, de los testigos y de la documentación que obre en el expediente.

En la realización de las tomas de declaración, en las que se escuchará a las partes y a los testigos bajo el principio de neutralidad en la intervención se observarán las siguientes pautas:

- a) Presentación de la persona que entrevista, explicando el proceso a seguir y los límites de la confidencialidad.
- b) Firma del consentimiento informado al iniciar el proceso.
- c) Intentar rebajar o minimizar la tensión emocional, mostrando empatía, pero sin que exista identificación con ninguna de las partes.
- d) Escuchar las preguntas que se formulen sobre el proceso y realizar las aclaraciones necesarias.
- e) Analizar el relato y las vivencias presentadas.
- f) Aclarar las respuestas neutras o generales, como “lo normal”, “como siempre”, “No me informan”.
- g) Identificar las posiciones de cada parte y sus intereses.
- h) Resumir en orden cronológico el relato.
- i) Nunca utilizar como ejemplo situaciones reales de otros casos que se hayan podido investigar.
- j) Las entrevistas comenzarán con la persona denunciante y los testigos por ella propuestos, continuando con la persona denunciada y, en su caso, los testigos que esta última proponga.

La comisión en el plazo máximo de veinte días contados desde la fecha de su primera reunión, a la vista de las actuaciones practicadas emitirá un informe de conclusiones.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

En el informe de conclusiones, como mínimo, se incluirá, la siguiente información:

- a) Relación nominal de las personas que integran la Comisión e identificación de las personas presuntamente acosadas y acosadoras.
- b) Antecedentes del caso, denuncias y circunstancias de la misma.
- c) Relación de las intervenciones realizadas en el proceso, argumentos expuestos, testimonios, comprobación de pruebas, etc.
- d) Resumen cronológico de los hechos.
- e) Declaración de la existencia o no de conducta de acoso.
- f) Propuestas de medidas correctoras, si procede. Si queda constatada la existencia de acoso, se podrán proponer la adopción de las siguientes medidas:
  - Apoyo psicológico y social al acosado/a.
  - Modificación de aquellas condiciones laborales que, previo consentimiento del trabajador/a acosado/a, se estimen beneficiosas para su recuperación.
  - Adopción de medidas de vigilancia en protección del trabajador/a acosado/a.
  - Reiteración de los estándares éticos y morales de la empresa.
- g) Propuesta de incoación de expediente disciplinario.

### RESOLUCIÓN:

En el plazo de cinco días a contar desde la recepción del informe de conclusiones la Dirección de la empresa dictará resolución acordando las medidas propuestas. La resolución será notificada a las personas afectadas.

Si no se constatan situaciones de acoso, o no es posible la verificación de los hechos, se archivará el expediente.

Si, con motivo de la investigación realizada, no se constata la existencia de acoso, pero se pone de manifiesto que subyace un conflicto personal relevante generado por el trabajo, el instructor propondrá la adopción de las medidas oportunas para solucionar el citado conflicto.

### FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## DENUNCIAS INFUNDADAS O FALSAS:

Si de la valoración inicial o informe emitido por la Comisión se deduce que la denuncia se ha presentado de mala fe, o que los datos o testimonios son falsos, la Comisión propondrá a Dirección de la empresa la incoación de correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables de dichos comportamientos.

## OTRAS CONSIDERACIONES:

Se prohíbe expresamente cualquier represalia contra las personas que efectúen una denuncia, atestigüen, colaboren o participen en las investigaciones que se lleven a cabo, y contra aquellas personas que se opongan a cualquier situación de acoso frente a sí mismos o frente a terceros.

## 9. REVISIONES

Trascurrido un mes desde la adopción de las medidas necesarias por parte de la Dirección / Gerencia de la empresa la Comisión de Investigación emitirá un informe de seguimiento de las medidas propuestas y de la salvaguarda del principio de no discriminación, así como de la supervisión de posibles represalias contra cualquiera de los trabajadores que hayan intervenido en el procedimiento en condición de denunciante, víctima, testigo o informador.

## 10. PUBLICIDAD Y ENTRADA EN VIGOR

El contenido del presente Protocolo es de obligatorio cumplimiento para todo el personal de \_\_\_\_\_ Su contenido entrará en vigor a partir de su comunicación a la plantilla de la Entidad. Se mantendrá en vigencia hasta tanto no sea modificado o reemplazado por otro. El Protocolo vigente en cada momento estará a disposición de todo el personal.

## VII. MODELOS

A continuación se desarrollan algunos modelos para la implementación del Protocolo, se ha incorporado en esta apartado el Diario de Incidente, ofrecido por el **Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)**.

- Modelo compromiso
- Modelo código de conductas
- Modelo funciones preventivas riesgos psicosociales
- Modelo Comunicado a los trabajadores
- Diario de Incidentes

### FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## MODELO COMPROMISO

### COMPROMISO DE LA EMPRESA FRENTE AL ACOSO

La Constitución Española declara que la dignidad de la persona constituye uno de los fundamentos del orden político y de la paz social, reconociendo el derecho de toda persona a la no discriminación, a la igualdad de trato, al libre desarrollo de su personalidad y a su integridad física y moral.

El Estatuto de los Trabajadores, de forma específica, contempla el derecho de los trabajadores/as al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, incluida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

La entidad \_\_\_\_\_ manifiesta su compromiso expreso con los principios de la ética empresarial y específicamente con los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación y en los pactos internacionales. Se establece que la profesionalidad y la integridad constituyen criterios rectores de la conducta de los profesionales de \_\_\_\_\_ y se consagran los principios de no discriminación, de respeto a la vida personal y familiar y el derecho a la intimidad. De acuerdo con estos principios, \_\_\_\_\_ se compromete a crear, mantener y proteger un entorno laboral donde se respete la dignidad de la persona y los derechos y valores a los que se han hecho referencia.

Con el fin de asegurar que todas las personas disfruten de un entorno de trabajo en el que su dignidad, integridad moral y libertad sexual sean respetadas y su salud no se vea afectada negativamente \_\_\_\_\_ declara su compromiso de impulsar una cultura organizativa que garantice un trato igual, respetuoso y digno a todo su personal, rechazando todo tipo de conducta de acoso laboral, sexual y por razón de sexo u otra discriminación como el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad, la orientación sexual o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como cualquier forma de violencia en el trabajo, tanto física como psicológica.

En (localidad) a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 20\_\_:

Fdo: \_\_\_\_\_

Fdo: \_\_\_\_\_

La Dirección

La representación legal de los trabajadores

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## MODELO CÓDIGO DE CONDUCTAS

### CÓDIGO DE CONDUCTA

La empresa \_\_\_\_\_ guiada por su compromiso con la dignidad y derechos fundamentales de las personas trabajadoras, quiere establecer unas reglas vinculantes de comportamiento para todas las personas que conforman nuestra entidad.

La finalidad de este código de conductas es facilitar a quienes gestionan los equipos y al resto de la plantilla una serie de directrices que les permita identificar y evitar, en su caso, situaciones que pudieran entenderse constitutivas de algún tipo de acoso dentro del entorno laboral.

A efectos prácticos, se observarán las siguientes conductas:

#### 1. RESPETO

Se promoverá un ambiente de respeto y corrección en el trabajo. Para ello, se trasladará a todo el personal, tanto el que se incorpore a la plantilla como a quien forme parte ya de la misma, los valores de igualdad de trato, respeto, dignidad y libre desarrollo de la personalidad. Se prohíbe la utilización de expresiones y modales insultantes, humillantes o intimidatorios.

#### 2. COMUNICACIÓN

No se admitirán actitudes tendentes al aislamiento o la reducción de la normal comunicación entre los trabajadores y las trabajadoras. Se velará por la integración de todo el personal durante su vida laboral en la Empresa, sin obstaculizar las normales posibilidades de comunicación de ninguna persona con el resto. Se prohíbe todo comportamiento tendente a impedir expresarse a alguien de la plantilla, a ignorar su presencia, al aislamiento, etc.

#### 3. REPUTACIÓN

Se prohíbe toda actitud dirigida al descrédito o merma de la reputación laboral o personal de quienes formen parte de la Empresa. Se incluyen aquí comportamientos de ridiculización de la víctima, difusión de cotilleos y rumores desfavorables sobre la misma, imitación de sus gestos, posturas o voz con ánimo de burla, etc.

#### 4. DISCRECIÓN

Las comunicaciones tendentes a rectificar las conductas o llamadas de atención por el mal, bajo o inadecuado desempeño laboral, se harán de forma reservada.

Las comunicaciones que deban realizarse a alguna persona se harán sin más presencia, salvo exigencia legal, de convenio colectivo o causa excepcional que así lo aconseje, que la de su responsable u otros superiores y, en su caso, de la persona afectada por la conducta de la persona reprendida.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## 5. NO ARBITRARIEDAD.

Se prohíbe toda asignación o distribución de trabajo arbitraria o abusiva. Se prohíbe tanto la atribución intencionada de un exceso de trabajo que busque que la persona que trabaja resulte incapaz de llevarlo a cabo en su tiempo de trabajo, como la privación de trabajo o el vacío de funciones. Se procurará que las tareas encargadas a cualquiera que trabaje se acomoden a su nivel profesional y experiencia.

## 6. EQUIDAD.

La aplicación de los mecanismos de control del trabajo y de seguimiento del rendimiento será equitativa. La aplicación de tales mecanismos de control y seguimiento será uniforme para cada categoría profesional o tipo de trabajo desempeñado, si bien se tendrán en cuenta las circunstancias de cada persona que pudieran afectar a su nivel de desempeño, intentando en lo posible adaptar sus objetivos en consonancia.

## 7. PROHIBICIÓN DE COMPORTAMIENTOS SEXUALES.

Se prohíben terminantemente actitudes libidinosas, ya sea a través de actos, gestos o palabras. Se engloba aquí todo tipo de actos de insinuación, roces intencionados, tocamientos ocasionales, lenguaje obsceno por cualquier medio, así como expresiones de contenido sexista susceptibles de crear un entorno laboral incómodo, ofensivo o humillante, debiéndose valorar en su caso la posible especial sensibilidad de la víctima, así como su posición y carácter para poder mostrar su rechazo.

## 8. REGALOS NO DESEADOS.

No se admite la realización de invitaciones o regalos no deseados o que pudieran provocar incomodidad a quien se destinan.

## 9. EVITAR HOSTIGAMIENTO.

Se prohíben en particular las actitudes de hostigamiento por razón de género, directa o indirecta. En concreto, se velará por no incurrir en situaciones de acoso (las ya referidas de aislamiento, relegación, trato indebido, etc.) por causa del ejercicio efectivo -o solicitud- de los derechos reconocidos por la legislación o el convenio colectivo para conciliar la vida laboral con las responsabilidades familiares

También se prohíbe cualquier trato adverso a una persona como consecuencia de la presentación por su parte de quejas, reclamaciones, denuncias o demandas destinadas a impedir su discriminación por razón de sexo o exigir el cumplimiento efectivo del principio de igualdad entre mujeres y hombres.

## 10. OPORTUNIDADES DE FORMACIÓN Y PROMOCIÓN.

Se velará para que todo el personal, en igual situación de mérito, nivel y capacidad, tengan similares oportunidades de formación y promoción laboral.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## MODELO FUNCIONES PREVENTIVAS RESPONSABLES Y MANDOS INTERMEDIOS

### FUNCIONES PREVENTIVAS RESPONSABLES Y MANDOS INTERMEDIOS

Don \_\_\_\_\_ en calidad de \_\_\_\_\_ (indicar puesto de trabajo) de la empresa \_\_\_\_\_ deberá velar, en el ámbito de su responsabilidad, por la consecución de un ambiente adecuado de trabajo y libre de comportamientos indeseados que pudieran ser constitutivos de acoso laboral. Además de:

- **Motivar, concienciar, controlar e intervenir** para prevenir, en el ámbito de su competencia, comportamientos que puedan derivar en acoso.
- **Implementar las medidas correctoras y/o cautelares** pertinentes que les correspondan, en el ámbito de su entorno de responsabilidad, para evitar que continúen las conductas susceptibles de desembocar en acoso laboral. En el supuesto de no resultar suficiente o, de considerarlo necesario por las circunstancias del caso, lo pondrá en conocimiento de la dirección, que valorará las medidas más oportunas que deben adoptarse para impedir un resultado final de acoso, en el caso de que se trate de un supuesto de esta naturaleza.
- **Informar** a los órganos competentes sobre cualquier posible situación de acoso que se produzca en su ámbito de dirección.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



**CEA**  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## MODELO COMUNICADO A LOS TRABAJADORES

La Dirección de la empresa, consciente de la posibilidad de que sus empleados, en el desempeño normal de su trabajo, puedan ser víctimas de agresiones físicas, psicológicas o sexuales, tales como amenazas y abusos, por parte de las personas trabajadoras internas o externas al centro de trabajo, se compromete a:

- No tolerar ningún tipo de violencia laboral hacia sus empleados/as.
- Liderar y apoyar todas las medidas para prevenir la violencia laboral en sus centros de trabajo.
- Asignar responsabilidades y funciones a cuántos deban intervenir, así como a promover la consulta y participación de los/as trabajadores/as en todas las acciones.
- Informar y formar oportunamente sobre la prevención de la violencia laboral a todos los/as empleados/as que puedan padecer algún tipo de agresión.
- Establecer y divulgar procedimientos de actuación, control y registro de los incidentes violentos.
- Ofrecer el apoyo necesario para reestablecer la integridad física y moral de aquellos trabajadores/as afectados/as. Siempre manteniendo la total confidencialidad.

Si está sufriendo algún tipo de violencia laboral o es testigo de este tipo de situación, comuníquelo, la información aportada será tratada con la máxima discreción.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## DIARIO DE INCIDENTES

El Diario de Incidentes sirve para identificar la posibilidad de estar siendo objeto de Acoso Psicológico en el Trabajo. A través de este Diario, la persona que piense que está sufriendo este tipo de situación puede describir los acontecimientos que determina conflictivos con otras personas de su entorno laboral y puedan ser susceptibles de generar acoso. Por lo tanto, este Diario es una herramienta muy útil que ayuda a detectar indicios de acoso psicológico en el trabajo.

El Diario de Incidentes es una memoria de hechos de las situaciones violentas que se puedan estar sufriendo. Al dejar constancia por escrito en el Diario, no se alteran o modifican los elementos de estas situaciones a lo largo del tiempo.

Por lo tanto, se deben reflejar en el diario de incidentes los comportamientos de acoso recibidos, diferenciando si éstos son producidos por personal interno o externo a la empresa.

Hay que distinguir también las conductas de acoso laboral, de los conflictos, discusiones, discrepancias, etc., que puedan surgir en el desarrollo del trabajo, e identificar las situaciones de acoso falso.

### ¿Qué es?

El Diario de Incidentes es una herramienta que te permitirá recoger de un modo estructurado las situaciones que estás viviendo en tu entorno de trabajo y que te ayudará a clarificar si se trata de comportamientos de acoso, siguiendo la metodología expuesta a continuación.

### ¿En qué puede ayudarnos?

Está demostrado que cuando somos víctimas o incluso testigos, de situaciones violentas, con el paso del tiempo tendemos a alterar o modificar los elementos que componen su recuerdo: la memoria de los hechos. Incluso llegan a olvidarse, parcial o totalmente. Por ello, es muy importante hacer constar, lo antes posible, cualquier tipo de comportamiento que nos haya afectado, nos haya resultado ofensivo, etc.: los hechos estarán más frescos en la memoria. Es así mismo fundamental anotar todas las circunstancias que lo rodearon, antes de que haya transcurrido más de un día desde que se produjeron o iniciaron.

### FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

También conviene diferenciar las conductas de acoso de aquellos conflictos, discrepancias, discusiones, diferencias de opinión, etc., que puedan surgir tanto de cuestiones relativas a las tareas (procedimientos de trabajo, etc.) como a las respectivas aficiones, gustos y preferencias (políticas, deportivas, etc.) y lleven a comportamientos que podrían etiquetarse como “molestos”, pero que no pueden ser considerados acoso psicológico en el trabajo.

Finalmente, se ha observado en los últimos años, a raíz de la creciente divulgación de este fenómeno, ciertas personas que pretenden utilizar supuestas situaciones de acoso o magnificar comportamientos discrepantes en su interacción social en la empresa, de forma interesada. En resumen, utilizado adecuadamente, el uso de este diario puede ser útil para detectar en una fase muy temprana situaciones de acoso laboral.

## ¿Cómo usarlo?

- 1º. ANOTA en el Diario de Incidentes las conductas de violencia psicológica ocurridas.
- 2º. COMPRUEBA cuando estas conductas pueden ser identificativas de Acoso Psicológico en el Trabajo.
- 3º ACUDE con el Diario de Incidentes a tu jefe inmediato, a la dirección de la empresa o a los representantes de los trabajadores.

DIARIO DE INCIDENTES								
FECHA	HORA	TIPO CONDUCTA	LUGAR	QUIEN	PERSONAS PRESENTES	OTRAS PERSONAS AFECTADAS	QUÉ HAGO	CÓMO ME AFECTA
dd/mm/aa	hh:mm	tabla 1	tabla 2	código	código personal	código personal	tabla 3	tabla 4

FINANCIADO POR:

- **FECHA:** Día en que se produce la acción o comportamiento. Si se producen diversas acciones o comportamientos en un mismo día, utiliza una fila para cada ocasión.
- **HORA:** Hora en la que se produce la acción o comportamiento.
- **TIPOS DE CONDUCTAS:** En la definición se habla de “exposición a conductas de violencia psicológica”. ¿Qué es una conducta psicológicamente violenta?: En las siguientes tablas se especifican una serie de ejemplos. Indica en la columna del diario de incidentes el/los número/s correspondiente/s (puedes anotar más de un número).

TIPO DE CONDUCTA	CÓDIGO
Me hablan a gritos	1
Me reducen responsabilidades, tareas, etc., sin justificación suficiente	2
Abuso de autoridad (no me dejan hacer mi trabajo, fijan objetivos inalcanzables en mi trabajo, reducen excesivamente los plazos para llevar a cabo mis tareas, me intimidan o amenazan con abrirme un expediente, traslado...)	3
Critican constante o excesivamente mi trabajo. Me descalifican. Juzgan mi labor de forma ofensiva	4
Supervisión excesiva: a mi trabajo, horarios, etc	5
Me excluyen de reuniones de trabajo, encuentros sociales relacionados con el trabajo, etc. (descansos, comidas, cenas, etc.)	6
Me culpan de situaciones de las que no soy responsable	7
Se burlan, mofan o difunden comentarios maliciosos sobre mí, incluyendo cuestiones ajenas a mi trabajo	8
Rechazan peticiones razonables de festivos, gestiones fuera de la empresa, etc	9
No me saludan, ni me dirigen la palabra. Se comportan como si no existiera, etc	10
Otras (especificar)	11

FINANCIADO POR:



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA Confederación de Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE MÁLAGA

- **LUGAR:** Anota donde se han dado estas conductas

LUGAR	CÓDIGO
En mí puesto de trabajo (aislado)	1
En el puesto de trabajo de otra persona	2
En el puesto de trabajo-despacho-sala compartido con otros compañeros/as	3
En la sala de reuniones	4
En la sala de descanso o en lugares de paso	5
Fuera del ámbito laboral (bar, calle, restaurante, etc.).	6

- **QUIÉN:** Anota quién/es llevan a cabo la acción. Se aconseja seguir las siguientes instrucciones:

- Debes elaborar una lista codificada de personas.
- A cada persona que haya generado un comportamiento de acoso le asignarás un número.
- Guarda la lista aparte, en lugar seguro (en casa, por ejemplo).
- Cada vez que una de las personas de la lista actúe de forma ofensiva hacia ti, anota su número en esta casilla.
- Si se trata de varias personas actuando conjunta o consecutivamente, se anotarán sus respectivos números.

- **PERSONAS PRESENTES:** Se refiere a otras personas presentes cuando tuvo lugar la acción, que no colaboran en ella y se mantienen como testigos silenciosos o bien intentan “ponerse de nuestro lado”. Procede como en la ocasión anterior, usando el listado codificado, y asigna un número a las personas que, aunque no hayan participado de forma activa en el suceso, estaban presentes.

- **OTRAS PERSONAS AFECTADAS:** Otras personas presentes cuando tuvo lugar la acción y que también se vieron afectadas por ella. Procede como en la ocasión anterior, mediante un listado codificado.

- **QUÉ HAGO:** Comportamiento que has adoptado durante y después de la acción.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA Confederación de Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE MÁLAGA

¿QUÉ HAGO?	CÓDIGO
No hago nada, no respondo, me inhibo o me voy a otro lugar	1
Intento responder/dialogar, pero continúan o incrementan la intensidad de la conducta	2
Respondo/dialogo y finaliza la conducta	3
Respondo vehementemente y la situación se convierte en una disputa abierta	4
Comento a superiores, iguales o subordinados la situación(o a delegados prevención, Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, etc.)	5

- **CÓMO ME AFECTA:** Valora, de 0 a 10, hasta qué punto te ha afectado la situación. Ayúdate considerando las opciones presentadas a continuación.

CÓMO ME AFECTA	CÓDIGO
Me molesta, pero no siento cambios en mi estado de ánimo	1-2
Me molesta y noto que me he alterado ligeramente	3-4
Me he alterado, pero en menos de dos horas vuelvo a mi estado de ánimo habitual	5-6
Me he alterado y tardo más de un día en no recordar constantemente el hecho	7-8
Me he alterado mucho. Recuerdo constantemente el hecho, y ha afectado mi estado de ánimo fuera de la empresa. A veces rememoro el momento, incluso en sueños	9-10

- **CUÁNDO COMUNICARLO:**

Se recomienda comunicarlo en los siguientes casos:

- Llegar a las 6 entradas o filas en la tabla.
- Presencia en la columna “Tipo/s de conducta” de las conductas 2, 3, 4, 6, 7, 8 o 10.
- Haber consignado como mínimo una afectación superior a 7.

FINANCIADO POR:

En caso de que la situación de acoso se haya producido, a continuación se exponen modelos de denuncia, de consentimiento informado a las partes y de protección de datos.

## ANEXO I: MODELO DENUNCIA POR ACOSO

### SOLICITANTE:

PERSONA AFECTADA	DELEGADA SINDICAL	PERSONAL/
DIRECCIÓN	UNIDAD/ÁREA AFECTADA	
OTROS		

### DATOS PERSONALES LA PERSONA/S AFECTADA/S:

NOMBRE Y APELLIDOS:

DNI:

CENTRO DE TRABAJO:

### DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:

### POSIBLES SOLUCIONES PROPUESTAS:

### DOCUMENTACIÓN ANEXA:

SI: \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

### SOLICITUD:

Solicito el inicio del Protocolo de Actuación frente al Acoso

Localidad y fecha:

Firma de la persona Interesada:

### FINANCIADO POR:

## ANEXO II: CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN LA FASE DE ENTREVISTAS DEL PROCEDIMIENTO ABIERTO POR ACTIVACIÓN DE PROTOCOLO DE ACOSO EN LA ENTIDAD

**NOMBRE Y APELLIDOS:**

**NIF:**

**EXPONE:**

Que conozco el procedimiento de actuación previsto en el **“PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO U OTRA DISCRIMINACIÓN”** de la empresa \_\_\_\_\_ y, en consecuencia, las garantías previstas en el mismo en cuanto al respeto y protección de la intimidad y dignidad de las personas afectadas y la obligación de guardar una estricta confidencialidad de la información.

**DECLARO**

Mi consentimiento para participar en la fase de entrevistas del procedimiento iniciado el día \_\_\_\_\_ para la investigación de los hechos.

Localidad y fecha:

Firma:

FINANCIADO POR:



## INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

### 1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS

- Responsable: NOMBRE DE LA EMPRESA
- Domicilio Social:

### 2. FINES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Sus datos serán tratados para la gestión del PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO U OTRA DISCRIMINACIÓN de la empresa\_\_\_\_\_.

### 3. LEGITIMACIÓN EN LA QUE SE BASA LA LICITUD DEL TRATAMIENTO

Art. 6.1c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento.

### 4. EJERCICIO DE SUS DERECHOS

Puede ejercitar, si lo desea, los derechos de acceso, rectificación y supresión de datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, solicitar en su caso la portabilidad de sus datos, así como a no ser objeto de una decisión individual basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles. Según el **RGPD (UE) y la Ley Orgánica 3/2018**, puede ejercitar sus derechos por Registro Electrónico o Registro Presencial, en ambos casos haciendo constar la referencia “Ejercicio de derechos de Protección de Datos”.

### 5. TRATAMIENTOS QUE INCLUYEN DECISIONES AUTOMATIZADAS, INCLUIDA LA ELABORACIÓN DE PERFILES, CON EFECTOS JURÍDICOS RELEVANTES.

No se realiza.

### 6. TIEMPO DE CONSERVACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES

Periodo indeterminado. Los datos se mantendrán durante el tiempo que es necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

### 7. DESTINATARIOS DE SUS DATOS

Dirección / Gerencia de la empresa, representantes de los trabajadores de la empresa ( si hubiera) y Ministerio Fiscal (si hubiera indicios de delito).

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



**CEA**  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

### **8. DERECHO A RETIRAR EL CONSENTIMIENTO PRESTADO PARA EL TRATAMIENTO EN CUALQUIER MOMENTO**

Tiene derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada, cuando el tratamiento esté basado en el consentimiento o consentimiento explícito para datos especiales.

### **9. DERECHO A PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN ANTE LA AUTORIDAD DE CONTROL.**

Tiene derecho a presentar una reclamación a la Agencia Española de Protección de Datos <http://www.aepd.es> si no está conforme con el tratamiento que se hace de sus datos personales.

### **10. CATEGORÍA DE DATOS OBJETO DE TRATAMIENTO**

Datos de carácter identificativo, características personales, circunstancias sociales, datos académicos y profesionales, detalles del empleo, datos especialmente protegidos.

### **11. FUENTE DE LA QUE PROCEDAN LOS DATOS**

Interesados y terceros.

### **12. INFORMACIÓN ADICIONAL.**

Puede consultar la información adicional y detallada de la información y de la normativa aplicable en materia de protección de datos en la web de la Agencia Española de Protección de Datos <http://www.aepd.es>.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



**CEA**  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

## LEGISLACIÓN Y BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

### LEGISLACIÓN

- CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA
- REAL DECRETO 1368/1985, de 17 de julio, por el que se regula la relación laboral de carácter especial de los minusválidos que trabajen en los Centros Especiales de Empleo
- LEY 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal.
- LEY ORGÁNICA 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal: Artículo 173.1, 184, 311, 314
- REAL DECRETO LEGISLATIVO 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social: Artículo 8.11, 8.12, 8.13
- ORDEN APU/526/2005, de 7 de marzo, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de Consejo de Ministros de 4 de marzo de 2005, por el que se aprueba el Plan para la igualdad de género en la Administración General del Estado.
- LEY Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres: Artículo 6, 7, 9, 48, 62
- LEY 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del trabajo autónomo
- RESOLUCIÓN de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.
- RESOLUCIÓN de 28 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados a ella.
- RESOLUCIÓN de 21 de febrero de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el acta en la que se contiene el acuerdo sobre protocolo de prevención frente al acoso, acoso sexual y por razón de sexo, de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional segunda del Convenio colectivo para las empresas de comercio al por mayor e importadores de productos químicos industriales, y de droguería, perfumería y anexos.

### FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

- REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social: Artículos 2.f, 35, 36, 40, 63-68. 80, 81, 84, 95
- REAL DECRETO LEGISLATIVO 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores: Artículo 4.2 (c-e), 17, 18, 20.3, 54.2.(c ,g)
- REAL DECRETO LEGISLATIVO 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público: Artículos 14 (h, i), 53.4, 95.2 (b,o)
- RESOLUCIÓN de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.
- RESOLUCIÓN 400/38199/2015, de 21 de diciembre, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo en las Fuerzas Armadas.

### BIBLIOGRAFÍA:

- FIDALGO, M.; GALLEGRO, Y.; FERRER, R.; NOGAREDA, C.; PÉREZ, G. Y GARCÍA,R.  
NTP 854 Acoso psicológico en el trabajo: definición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2010.
- MEGÍAS GARCÍA, A.; CARBONELL VAYÁ, ENRIQUE J.; GIMENO NAVARRO, MIGUEL A. ; FIDALGO VERA, MANUEL  
NTP 891 y 892 Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I y II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2011.
- PEREZ BILBAO, JESÚS Y SANCHO FIGUEROA, TOMÁS  
NTP 507: Acoso sexual en el trabajo). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 1999.
- MANUAL DE REFERENCIA PARA LA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y DEL ACOSO POR RAZÓN DE SEXO EN EL TRABAJO.  
Subdirección General para la Igualdad en la Empresa y la Negociación Colectiva. Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. 2015

### FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA

- GONZÁLEZ DE RIVERA, JOSÉ LUIS.  
El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso, Ed. Espasa Prácticos, Madrid, 2002.
- HIRIGOYEN, M. F .  
El acoso moral en el trabajo, Ed. Paidós. Barcelona, 2001.
- LEYMANN, H.  
The content and development of mobbing at work.  
European Journal of Work and Organizational Psychology, 5 (2), 165-184, 1996.
- O.I.T.  
Repertorio de recomendaciones prácticas sobre violencia en el lugar de trabajo en el sector servicios y medidas para combatirlas, Ginebra, 2003.
- OBSERVATORIO VASCO SOBRE EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO  
Acoso moral en el trabajo: guía de prevención y actuación frente al mobbing. Bilbao, Lettera Publicaciones, 2006
- PÉREZ JESÚS, et al.,  
Mobbing, violencia física y acoso sexual. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2001.
- PIÑUEL, IÑAKI  
Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo, Ed. Sal Terrae, Santander, 2001.
- SALIN, D.  
Workplace bullying among business professional antecedents and gender differences. Helsinfors: Swedish school of economics and Business Administration, 2003.
- SIERRA HERNÁIZ, E.  
La delimitación jurisprudencial del concepto de acoso moral en El ordenamiento jurídico comunitario y español. Bol Notas PI, 2006.
- VELÁZQUEZ, M.  
Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo. Aspectos jurídicos de los riesgos psicosociales. Ed. Gestión 2000, 2004.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



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



CEA  
Confederación de  
Empresarios de Andalucía



CONFEDERACIÓN  
DE EMPRESARIOS  
DE MÁLAGA