



**Soltec**

# Protocolo de Actuación Frente al Acoso Laboral

**GP-EHS-0017\_sp**

## Control de cambios

Revisión	Fecha	Sección afectada	Realizado	Revisado	Aprobado
1	17/08/24	Todo	F.Ortuño/Prilanor	F.Ortuño/A.García	S.Lopez
2	18/05/30	5, 6, 7, 8	F.Ortuño	F.Ortuño	S.Lopez
Se introduce las figuras del Comité de Empresa y del Comité de Seguridad y Salud					

## Índice

1	Introducción.....	4
2	Objetivo .....	4
3	Ámbito de aplicación.....	5
4	Definiciones .....	5
4.1	Acoso Psicológico o Moral en el Trabajo.....	5
4.1.1	Tipos de Acoso en el Entorno Laboral.....	7
4.1.2	Fases del Acoso.....	7
4.1.3	Grados de Acoso .....	7
4.2	Acoso Sexual y Acoso por Razón de Sexo.....	8
4.2.1	Acoso Sexual.....	8
4.2.2	Acoso por Razón de Sexo .....	10
4.3	Acoso Discriminatorio .....	11
5	Procedimiento de Actuación .....	12
5.1	Procedimiento de Actuación ante Reclamaciones Efectuadas por Conductas de Acoso en el Entorno Laboral .....	12
5.2	Fases de la Actuación .....	14
5.2.1	Primera Fase. Inicio del Procedimiento: Solicitud de Intervención .....	14
5.2.2	Segunda Fase. Valorización Inicial.....	15
5.2.3	Tercera Fase. Fase de Resolución: Alternativas.....	16
5.2.4	Comunicación de Actuaciones.....	18
6	Seguimiento y Control.....	18
7	Medidas de Actuación y Prevención del Acoso en el Entorno Laboral .....	18
7.1	Prevención de Situaciones de Acoso Laboral .....	18
7.2	Elaboración de Estrategias Específicas de Sensibilización.....	19
8	Comité Asesor.....	20
8.1	Composición .....	20
8.2	Régimen de Funcionamiento del Comité Asesor .....	20
8.3	Informe de Conclusiones / Recomendaciones .....	21
9	Normativa y Bibliografía Recomendada .....	21
	Anexo I: Conductas que Son, o No Son, Acoso Laboral.....	23



**Protocolo de Actuación Frente al  
Acoso Laboral  
GP-EHS-0017\_sp**

Rev: 2  
Fecha: 18/05/30  
Página 3 de 32

Anexo II: Diario de Incidentes ..... 25  
Anexo III: Solicitud de Intervención (FO-EHS-0021\_sp)..... 31

## 1 Introducción

La empresa **SOLTEC ENERGÍAS RENOVABLES, S.L. y sus filiales (de ahora en adelante SOLTEC)**, reconoce la necesidad de prevenir conductas de acoso en el trabajo, imposibilitando su aparición y erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral; por un lado, enfatizando la no aceptabilidad de las conductas de acoso en el trabajo, del tipo que sean, y por otro, y de forma coherente, planteando acciones de prevención y de sanción de las mismas cuando estas se produzcan.

El respeto a la dignidad e intimidad de las personas, la lucha contra toda forma de discriminación, el fomento de la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la garantía de la seguridad y salud y de la integridad física y moral, constituyen derechos fundamentales de todos los trabajadores de SOLTEC.

Con objeto de garantizar la protección de los derechos de la persona legalmente reconocidos, SOLTEC, en su compromiso de establecimiento de una cultura organizativa de normas y valores contra dicho acoso, manifiesta como principio básico, el derecho de los trabajadores a recibir un trato respetuoso y digno.

SOLTEC se compromete a poner en marcha procedimientos que permitan prevenir, detectar y erradicar los riesgos psicosociales de los trabajadores y en especial protocolizar el proceso de actuación ante las conductas que puedan suponer un acoso laboral.

Este “Protocolo de actuación frente al Acoso Laboral”, constituye el instrumento para establecer el marco general de actuación de la política de prevención y detección en esta materia.

## 2 Objetivo

El objetivo general de este protocolo es definir el marco de actuación en relación con los casos de acoso psicológico o moral, acoso sexual y por razón de sexo y acoso discriminatorio, con la finalidad de evitar estos tipos de conductas en el ámbito de la empresa SOLTEC.

### Objetivos específicos

1. Focalizar la actuación en la prevención, erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral.
2. Establecer un marco de actuación a seguir en caso de que se den conductas que puedan suponer acoso sexual, moral, y por razón de sexo, en el espacio laboral.
3. Establecer un procedimiento de actuación de manera que se resuelvan las reclamaciones en origen, con eficacia y rapidez para evitar la aparición de conflictos, minimizándose de esta manera los daños hacia las personas y hacia la organización.

Considerando que las conductas constitutivas de acoso no perjudican únicamente a los trabajadores directamente afectados, sino que repercuten igualmente en su entorno más inmediato y en el conjunto de la empresa, SOLTEC se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de acoso y a afrontar las reclamaciones que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes *PRINCIPIOS*:

- Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, y a que se respete su intimidad y su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida bajo

ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.

- Todas las conductas de acoso constituyen no sólo una afrenta al trato equitativo sino también una conducta grave, conducta que no será tolerada. En consecuencia, la empresa se compromete a garantizar un entorno laboral exento de todo tipo de acoso.
- Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, al que se asocia un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo.
- La empresa garantiza a sus trabajadores el derecho a invocar los procedimientos previstos en el presente Protocolo, sin temor a ser objeto de intimidación, ni de trato injusto, discriminatorio o desfavorable. Dicha protección se aplicará por igual tanto a las personas que formulen una reclamación, como a aquellas que faciliten información en relación con dicha reclamación o que presten asistencia de algún otro modo en cualquier procedimiento previsto en el presente Protocolo.

### 3 **Ámbito de aplicación**

El presente protocolo será de aplicación a todo el personal que preste sus servicios en la empresa SOLTEC y filiales.

Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este Protocolo las empresas externas contratadas.

### 4 **Definiciones**

#### 4.1 **Acoso Psicológico o Moral en el Trabajo**

Se trata de la exposición a conductas de **Violencia Psicológica intensa**, dirigidas de forma **reiterada y prolongada en el tiempo** hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquélla/s desde una **posición de poder**, no necesariamente jerárquica, con el propósito o el efecto de crear un entorno intimidatorio que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una **relación de trabajo**, pero no responde a las necesidades de organización del mismo, suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud.

Es, por tanto, una conducta que tiene como fin la aniquilación psicológica del perseguido y que se ejerce de forma sistemática y reiterada en el tiempo, cumpliendo las siguientes condiciones:

- Que la finalidad del causante, como sujeto activo del acoso o en su caso como sujeto tolerante del mismo era perjudicar la integridad psíquica del trabajador o desentenderse de su deber de protección en tal sentido.
- Que se le hayan causado, o pudieran haberse causado, unos daños psíquicos.
- Que esta situación se haya desarrollado de forma sistemática y repetitiva en periodos concretos de tiempo, obedeciendo a un plan preconcebido dirigidas a perjudicar la integridad psíquica del empleado.

- Que esta situación se haya mantenido durante un período suficiente de tiempo.

Existe una forma particularmente grave de acoso, **que tiene definición penal**. Se considera como tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad.

En el extremo opuesto, como formas que ni siquiera constituyen jurídicamente acoso, existen una serie de conductas, reprobables y sancionables, en su caso, pero que no constituyen acoso laboral en un sentido estricto del término.

Así, **NO** tendrán la consideración de Acoso Psicológico:

- Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero no puede considerarse “acoso psicológico” si no reúne las condiciones de la definición.
- Cuando se produzcan acciones de Violencia en el Trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero éstas NO sean realizadas de forma Reiterada y Prolongada en el Tiempo. Pueden tratarse de auténticas situaciones de “riesgo psicológico en el trabajo”, pero sin el componente de repetición y duración, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz. Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas. Hay que tener en cuenta que si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.
- Un acto aislado: una discusión, un mal humor puntual, un cambio de lugar o de centro de trabajo sin consulta previa pero justificada o un cambio de turno no programado, entre otros.
- La presión legítima que es responsabilidad del superior para trabajar más o mejor.
- La supervisión o el control de la tarea siempre que no afecte a la dignidad del trabajador.

Un instrumento útil para determinar si una persona está sometida a Acoso Laboral o no, es el **Diario de Incidentes** (ver Anexo II) publicado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo español. Esta herramienta puede utilizarse por parte del personal de la empresa de forma previa a la activación del presente Protocolo, con el fin de determinar si realmente está ante una situación de riesgo.

Con este instrumento, la propia persona que puede estar sufriendo esta situación define los diferentes acontecimientos que identifica como conflictivos con otras personas de su entorno laboral, susceptibles de generar acoso.

El **Diario de Incidentes** pretende ayudar en la prevención del riesgo de acoso o bien puede ayudar a descartar la posibilidad de ser objeto de acoso, ya que permite recoger de forma metódica las posibles conductas de acoso y 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 mobbing, con el fin de poder empezar a actuar desde su inicio ante el posible caso y evitar o minimizar al máximo las consecuencias negativas asociadas a las conductas de acoso, incluso antes de la activación del presente Protocolo.

Para conocer el funcionamiento del *Diario de Incidentes*, ver el Anexo II.

#### 4.1.1 Tipos de Acoso en el Entorno Laboral

Podemos distinguir tres tipos de acoso:

- **Acoso descendente:** Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un superior sobre uno o más trabajadores.
- **Acoso horizontal:** Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador o un grupo de trabajadores sobre uno de sus compañeros.
- **Acoso ascendente:** Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador o grupo de trabajadores sobre su superior jerárquico.

#### 4.1.2 Fases del Acoso

El acoso como una situación de hostigamiento que se prolonga en el tiempo es un proceso en el que pueden distinguirse varias fases:

**Fase de conflicto:** Aparición de conflicto: disputas personales puntuales, diferencias de opinión, persecución de objetivos diferentes, fricciones personales. Una relación interpersonal buena o neutra, cambia bruscamente a una negativa.

**Fase de estigmatización:** Comienza con la adopción por una de las partes en conflicto de las distintas conductas definitorias de acoso. Lo que al principio ha podido ser un conflicto entre dos personas, puede llegar a convertirse en un conflicto de varias personas a la vez contra una sola con la adopción de comportamientos hostigadores grupales. La prolongación de esta fase es debida a actitudes de evitación o de negación de la realidad por parte de la persona afectada, de otros compañeros e incluso de la dirección.

**Fase de intervención desde la empresa:** Dependiendo del estilo de liderazgo, se tomarán una serie de medidas encaminadas a la resolución positiva del conflicto (cambio de puesto, fomento del diálogo entre los implicados, etc.), o lo que es más habitual se tomarán medidas para apartarse del supuesto origen del conflicto, contribuyendo de esta manera a una mayor culpabilización de la persona afectada.

**Fase de marginación o exclusión de la vida laboral:** En este período el trabajador compatibiliza su trabajo con bajas de larga duración. En esta situación, la persona subsiste con distintas patologías como consecuencia de su anterior experiencia de hostigamiento con los consiguientes efectos físicos, psíquicos y sociales.

#### 4.1.3 Grados de Acoso

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

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

## 4.2 Acoso Sexual y Acoso por Razón de Sexo

Tomemos como referencia y con carácter general, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo de España, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, que define en su artículo 7 tanto el acoso sexual como el acoso por razón de sexo.

Se considera el “**acoso sexual**” como *“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.”*

En cuanto que “**acoso por razón de sexo**” se define como *“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.”*

Si lo centramos en el ámbito del trabajo, el acoso sexual o por razón de sexo define la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo.

### 4.2.1 Acoso Sexual

Aunque las definiciones expresadas en la bibliografía de referencia pueden diferir en algunos detalles, todas ellas incorporan los mismos elementos clave:

- Comportamiento no deseado / no requerido por la persona que lo recibe. Se entiende por no deseado cuando:
  - La persona no pide o inicia esta acción.
  - Esta persona considera este hecho indeseable y ofensivo.
- Cabe señalar la concurrencia de tres conductas que tienen que darse necesariamente: solicitud o requerimiento de cualquier comportamiento de índole sexual, persistencia en este requerimiento y rechazo por parte de la persona que lo recibe.
- Comportamiento de naturaleza sexual o con connotaciones sexuales.
- Las conductas de naturaleza sexual o con connotaciones sexuales incluyen un abanico de comportamientos muy amplio y abarcan desde acciones menores (bromas ofensivas,

comentarios groseros o denigrantes sobre la apariencia física de una persona) hasta acciones que son manifiestamente graves y constituyen por ellas mismas delito penal (forzar a alguien a mantener relaciones sexuales, etcétera). Estas conductas pueden ser verbales, no verbales o físicas.

- Que tenga como objetivo o produzca el efecto de atentar contra la dignidad o de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Es importante señalar que la inexistencia de intencionalidad de quien inicia las acciones ofensivas no le exonera de responsabilidad (en caso contrario la persona acosada se vería obligada a aceptar y tolerar todo tipo de conducta ofensiva en aquellos casos en los que no hay intención de perjudicar).

Para crear un entorno intimidatorio, hostil y humillante, en la mayoría de los casos, es necesaria una pauta repetitiva de conductas o acciones ofensivas.

Debe tenerse en cuenta que comportamientos aislados o infrecuentes, si son suficientemente graves, pueden bastar para ser calificados como acoso sexual. En otros casos sería necesario que exista una pauta de insistencia y repetición de acciones y conductas ofensivas.

**A título de ejemplo**, no excluyente ni limitador, se considera que los siguientes comportamientos, por si solos o junto a otros, teniendo en cuenta la pauta de insistencia o repetición, puede evidenciar la existencia de una conducta de acoso sexual:

- Verbal:
  - Hacer comentarios sexuales obscenos.
  - Hacer bromas sexuales ofensivas.
  - Formas de dirigirse denigrantes u obscenas.
  - Difundir rumores sobre la vida sexual de una persona.
  - Preguntar o explicar fantasías, preferencias sexuales.
  - Hacer comentarios groseros sobre el cuerpo o la apariencia física.
  - Hablar sobre las propias habilidades: capacidades sexuales.
  - Invitaciones persistentes para participar en actividades sociales lúdicas, aunque la persona objeto de las mismas haya dejado claro que resultan no deseadas e inoportunas.
  - Ofrecer: presionar para concretar citas comprometidas o encuentros sexuales.
  - Demandas de favores sexuales.
- No verbal:
  - Miradas lascivas al cuerpo.
  - Gestos obscenos.
  - Uso de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías o imágenes de internet de contenido sexualmente explícito.
  - Cartas, notas o mensajes de correo electrónico de contenido sexual de carácter ofensivo.
- Físico:
  - Acercamiento físico excesivo.

- Arrinconar, buscar deliberadamente quedarse a solas con la persona de forma innecesaria.
- El contacto físico deliberado y no solicitado (pellizcar, tocar, masajes no deseados).
- Tocar intencionadamente, o simular que ha sido accidentalmente, las partes sexuales del cuerpo.

Se distinguen dos tipos básicos de acoso sexual, en función de que exista o no un elemento de chantaje en el mismo: el acoso «quid pro quo» y el que se crea en un ambiente de trabajo hostil.

#### **Acoso de intercambio (o «quid pro quo»)**

Se produce un chantaje sexual (esto a cambio de esto). A través de él, se fuerza a una persona trabajadora a escoger entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones del trabajo.

La negativa de la persona a una conducta de naturaleza sexual se utiliza para negarle el acceso a la formación, la ocupación, la promoción, el aumento de salario o cualquier otra decisión sobre el trabajo.

Implica un abuso de autoridad. Son, por consiguiente, sujetos activos de este tipo de acoso las personas que tienen poder para decidir sobre la relación laboral. Es decir, toda persona jerárquicamente superior, ya sea el empresario o empresaria, directivo/a de la empresa o la persona que lo represente legalmente que ostente poder jerárquico sobre la persona acosada.

#### **Acoso que crea un ambiente de trabajo hostil.**

Es el comportamiento que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil, ofensivo: comentarios de naturaleza sexual, bromas, etc. (normalmente requiere insistencia y repetición de las acciones, en función de la gravedad del comportamiento).

Lo pueden producir los propios compañeros o compañeras o terceras personas relacionadas de alguna manera con la empresa.

También se distingue en función del tipo de vínculo que hay entre la persona acosadora y la persona acosada:

- Acoso horizontal: entre compañeros/as.
- Acoso vertical descendente: mando - subordinado/a.
- Acoso vertical ascendente: subordinado/a - mando.

#### **4.2.2 Acoso por Razón de Sexo**

Es la situación en la que se produce un comportamiento no deseado relacionado con el sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Elementos clave de esta definición:

- Comportamiento no deseado / no requerido por la persona que lo recibe.

Este elemento es idéntico al especificado en el apartado anterior (acoso sexual).

- Se relaciona con el sexo de una persona.

Entre las situaciones que se pueden considerar como acoso por razón de sexo se puede distinguir aquellos atentados contra la dignidad:

- De un/a trabajador/a por el solo hecho de ser mujer u hombre.
- De una trabajadora por el hecho de estar embarazada o por su maternidad.
- De un/a trabajador/a por razón de su género (porque no ejerce el rol que culturalmente se ha atribuido a su sexo) o en el ejercicio de algún derecho laboral para la conciliación de la vida personal y laboral.
- De una persona trabajadora por su orientación sexual.
- Que tenga como objetivo o produzca el efecto de atentar contra la dignidad o de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Este elemento es idéntico al especificado en el apartado anterior (acoso sexual).

**A título de ejemplo**, no excluyente ni limitador, se consideran comportamientos susceptibles de ser acoso por razón de sexo, entre otros:

- Conductas discriminatorias por el hecho de ser una mujer u hombre.
- Formas ofensivas de dirigirse a la persona.
- Ridiculizar, desdeñar las capacidades, habilidades y el potencial intelectual de las mujeres u hombres.
- Utilizar humor sexista.
- Desdeñar el trabajo realizado por las mujeres u hombres.
- Ridiculizar a las personas que asumen tareas que tradicionalmente ha asumido el otro sexo.
- Ignorar aportaciones, comentarios o acciones (excluir, no tomar en serio).

### 4.3 Acoso Discriminatorio

Tomemos como referencia las siguientes Leyes españolas, La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, artº. 7, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, Título II, de medidas fiscales, administrativas y del orden social lo definen como:

- Toda conducta de violencia psicológica que injusta y desfavorablemente diferencia el trato a otros basado exclusivamente en la pertenencia a:
  - Grupo o categoría social distinto, tal como raza, origen étnico, sexo, religión, edad, discapacidad u orientación sexual, afiliación política o sindical.

Las citadas leyes configuran estas conductas como acoso, cuando tengan por objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad del acosado y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

## 5 Procedimiento de Actuación

### 5.1 Procedimiento de Actuación ante Reclamaciones Efectuadas por Conductas de Acoso en el Entorno Laboral

#### Criterios generales a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento.

Toda actuación relativa al acoso laboral debe plantearse desde una óptica de detección y actuación en la fase más precoz posible, a fin de evitar la cristalización de los conflictos y, sobre todo, de minimizar las consecuencias de los mismos para los empleados afectados.

Con este enfoque, cuando en cualquier centro de trabajo de la empresa sea conocida la existencia de una conducta que pueda ser constitutiva de acoso en el trabajo, se deberá actuar de acuerdo con lo previsto en el presente Protocolo.

Respecto a los principios y garantías que debe cumplir el procedimiento deben señalarse las siguientes:

- Respeto y protección a las personas: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Los implicados podrán ser asistidos por algún asesor en todo momento a lo largo del procedimiento, si así lo requieren.
- Confidencialidad: Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las comunicaciones presentadas o en proceso de investigación.
- Diligencia: La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.
- Contradicción: El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- Restitución de las víctimas: Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, se deberá restituir a ésta en las condiciones más próximas posible a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.
- Protección de la salud de las víctimas: La empresa deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.
- Prohibición de represalias: Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen la comunicación de los hechos, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre acoso.

En el contexto de este protocolo debe tenerse en cuenta que:

- Cualquier empleado tiene el derecho y la obligación de:
  - Poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible acoso laboral que conozca.
  - Hacerse acompañar por alguien de su confianza a lo largo de todo el proceso.
  - Recibir información sobre la evolución de la denuncia.
  - Recibir información acerca de las acciones correctoras que resultarán de ella.
  - Recibir un trato justo.
  - La persona afectada por un hecho de acoso laboral podrá informar/poner en conocimiento de la Empresa, de los Departamentos de EHS y de Recursos Humanos, de los delegados de prevención o representantes sindicales, la situación en la que se encuentra.
- La persona acusada por acoso laboral tiene derecho y la obligación de:
  - Estar informada de la denuncia.
  - Recibir una copia de la denuncia y responder.
  - Hacerse acompañar por alguien de su confianza a lo largo de todo el proceso.
  - Recibir información acerca de la evolución de la denuncia.
  - Recibir un trato justo.

#### **Falsas denuncias**

En el caso de que se determinara que no ha existido acoso laboral en la situación denunciada, e igualmente se determinara la mala fe de la denuncia, se adoptarán las medidas disciplinarias correspondientes.

#### **Vías externas de denuncia ante situaciones de violencia laboral**

La oportunidad y conveniencia de iniciar un proceso externo a la empresa dependerá de diferentes factores que deben ser considerados, entre otros:

- La gravedad y el alcance del incidente o incidentes.
- La posición del presunto acosador en relación con la persona acosada (si hay diferencias importantes de poder, de estatus, etc.).
- La voluntad de la persona que padece la situación.
- Cuando se rechace el resultado del procedimiento interno o no quedara resuelto el conflicto.

#### **- Vía judicial.**

- Interponiendo una demanda al orden social.
- Presentar una querrela al orden penal.

El presunto acosado podrá poner fin a las vías de resolución internas, en cualquier momento, acudiendo a la vía judicial. A partir de ese momento se estará a lo que regule la normativa judicial de cada país, en cada caso, en lo referente a la legitimización para interponer la denuncia, requisitos, procedimiento, plazos, pruebas, recursos, etcétera.

Esta vía de resolución puede ser iniciada en cualquier momento por las personas trabajadoras, aunque esta decisión es recomendable que sea la última actuación a adoptar tras agotar todos los canales propuestos en este procedimiento.

## 5.2 Fases de la Actuación

### 5.2.1 Primera Fase. Inicio del Procedimiento: Solicitud de Intervención

INICIO: Documento de solicitud de intervención. **Ver Anexo III**

**Legitimación. - Estarán legitimados para iniciar el procedimiento:**

- a) La persona afectada.
- b) Los representantes sindicales, delegados de prevención y/o responsables de los empleados, en el ámbito donde el interesado preste servicio.
- c) El Servicio de Prevención Ajeno de Riesgos Laborales, a través de los datos obtenidos en las Tomas de Datos Iniciales de las Evaluaciones de Riesgos, en la Evaluación específica de Riesgos Psicosociales y de la Vigilancia de la Salud de los trabajadores.
- d) Cualquier trabajador que tenga conocimiento de una posible conducta de acoso en el entorno laboral podrá solicitar que se inicie de oficio el procedimiento descrito en este Protocolo.
- e) Los responsables del centro o departamento afectado podrán actuar de oficio en aquellos casos en los que se disponga de información fehaciente.

Cuando la información no provenga del propio interesado, la organización estará obligada a corroborar el caso y, una vez corroborado, iniciará las actuaciones previstas en este Protocolo.

En los casos b, c, d y e deberá ponerse en conocimiento de la persona supuestamente acosada, la iniciación del procedimiento.

La solicitud de intervención ha de formularse en todo caso antes de que hayan transcurrido seis meses desde que se tuvo conocimiento de la posible conducta de acoso en el entorno laboral.

**Escrito de solicitud de intervención:**

La solicitud (**Anexo III: FO-EHS-0021\_sp**) deberá contener como mínimo:

- Nombre del solicitante y datos para contactar con el mismo (teléfono, domicilio, correo electrónico, etc...).
- Identificación de las personas que presumiblemente están sufriendo las conductas de acoso.
- Descripción cronológica y detallada de los hechos.
- Nombres de los testigos, si existen, que el denunciante solicita sean escuchados por la Comisión de Investigación Interna.
- Copia de documentos y de cualquier otra información que se considere pertinente.
- Las partes que intervienen tendrán derecho a ser asistidos por los representantes sindicales, delegados de prevención o asesores que estimen oportuno.

La solicitud se formulará por escrito a la dirección del Departamento de EHS y/o dirección del Departamento de Recursos Humanos y/o al Comité de Empresa y/o Delegados de Prevención.

Quien reciba la solicitud, la pondrá inmediatamente en conocimiento de los otros, de tal manera que todos tengan conocimiento de dicha solicitud. Una vez recibida, será transmitida a la Gerencia de la empresa, en un plazo no superior a un día, para que se ponga en marcha la fase de valoración inicial.

Se guardará la más estricta confidencialidad para respetar el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas. El tratamiento de la información personal generada en este procedimiento se regirá por lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (España), o legislación equivalente en el país donde surge la denuncia, en caso de no existir legislación al respecto, será de aplicación la legislación española.

### 5.2.2 Segunda Fase. Valorización Inicial

Una vez trasladado el escrito de denuncia a la Gerencia de la empresa, se procederá a iniciar el trámite para su valoración inicial entre Gerencia, los directores de los Departamentos de EHS y Recursos Humanos y los Presidentes del Comité de Empresa y del Comité de Seguridad y Salud (Comité de Valoración Inicial). La decisión, de ser negativa, habrá de ser motivada y comporta la devolución y archivo de la comunicación o denuncia.

Tras la valoración inicial del asunto denunciado, pueden iniciarse las actuaciones complementarias que ilustren de forma adecuada el trámite, solicitando informes o planteando entrevistas o comparencias que resultaren convenientes. Se pondrá en conocimiento del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales el hecho de la activación del Protocolo, cuando así suceda, para contar con una aportación y opinión externa.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en el proceso, y previa audiencia a las mismas, el Comité de Valoración Inicial podrá adoptar las medidas o diligencias cautelares que estime necesario, con carácter provisional, con el fin de evitarles mayores perjuicios, como por ejemplo reubicar a los implicados en otros puestos de trabajo donde no puedan interactuar entre ellos.

El proceso de recopilación de información comenzará con la petición de antecedentes a los departamentos implicados, estudio de los expedientes personales y cuantos se consideren necesarios. Todo ello deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos los implicados. Si se considerara necesario, se podrá proceder a entrevistar a los afectados y a algunos testigos u otras personas de interés, si las hubiere. En todo caso, la indagación acerca de la denuncia debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas, tanto reclamante como persona presuntamente acosadora.

En dichas entrevistas, tanto el demandante como el demandado podrán ser acompañados, si así lo solicitan expresamente, por un representante sindical, delegado de prevención, acompañante o asesor de su elección.

Al finalizar esta indagación previa, el Comité de Valoración Inicial emitirá un **informe de valoración inicial**, en un plazo máximo de 10 días hábiles, desde la presentación de la denuncia, con las conclusiones y propuestas que se deriven de la misma.

Se pueden dar cuatro grupos de situaciones en esta fase, a valorar por el Comité de Valoración Inicial:

- Conflicto menor. El propio Comité de Valoración Inicial, tras el estudio del asunto, elaborará una propuesta de Resolución.
- Conflicto Psico-Social. El Departamento de EHS procederá a elaborar la propuesta de resolución.
- Responsabilidad disciplinaria. El Departamento de Recursos Humanos impondrá la sanción disciplinaria que corresponda.
- Acoso laboral. el Comité de Valoración Inicial, tras el estudio del asunto, elaborará un informe y propuesta de Resolución.
- Presunción razonable de indicios de acoso laboral, pero no se está aún en condiciones de emitir una valoración precisa.

### 5.2.3 Tercera Fase. Fase de Resolución: Alternativas

A la vista del informe de valoración inicial, que se acompañará de las actuaciones practicadas, se deberá actuar en consecuencia, debiendo optar por alguna de las siguientes alternativas:

- 1ª. Archivar motivadamente la solicitud de intervención, en casos tales como el desistimiento (salvo que se procediera a continuar la investigación de la denuncia); la falta de objeto o de indicios suficientes; o que por actuaciones previas se pueda dar por resuelto el contenido de la solicitud de intervención. En este caso se comunicará que se ha procedido al archivo de la solicitud de intervención.
- 2ª. En el caso de que, del informe de valoración inicial se desprenda que los datos aportados o los testimonios sean falsos o se aprecie mala fe en la solicitud de aplicación de este Protocolo, se podrá incoar el correspondiente expediente disciplinario a las personas que han iniciado o participado en el desarrollo de los trámites.
- 3ª. Si del referido informe se dedujese que se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial, se aplicará, si procede, alguna de las siguientes medidas:
  - a) *Si se trata de una situación de conflicto*: Llevar a cabo la resolución de conflictos interpersonales, o proponer la actuación de un “mediador”, admitido por las partes.
  - b) *Si se trata de “otros problemas” incluidos en el ámbito de los riesgos psicosociales*: Aplicar las medidas correctoras que aconseje el informe de valoración inicial, si procede, o realizar, por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, una Evaluación de Riesgos Psicosociales o actualización de la misma.
- 4ª. Si del referido informe se deduce que *se trata de una falta disciplinaria* se procederá a ponerlo en conocimiento del Departamento de Recursos Humanos con el fin de que se incoe el oportuno expediente disciplinario.

5ª. Si se presumiera razonablemente que existen claros indicios de acoso laboral, la Gerencia de la empresa adoptará las medidas oportunas, entre las que se destacan las siguientes:

1. **Con carácter inmediato adoptará las medidas necesarias con el fin de impedir el mantenimiento de la situación de acoso.**
2. **Practicará una Información Reservada de acuerdo con sus protocolos de actuación.**
3. **Instará la apertura de un expediente disciplinario.**

6ª. Si del informe de valoración inicial, que habrá considerado la valoración de la comunicación o denuncia e incluirá las entrevistas realizadas y la información recopilada, se presumiera razonablemente que existen indicios de acoso laboral, contra el personal que presta sus servicios en la empresa, pero no se está aún en condiciones de emitir una valoración precisa, se trasladará dicho informe inicial y toda la información disponible a un **“Comité asesor para situaciones de Acoso”** constituido al efecto.

### **1. Constitución de un Comité Asesor.**

La aceptación del informe de valoración inicial, por el que se determina que existe la presunción de acoso, motivará a que se constituya un Comité Asesor en el plazo de diez días hábiles, en los términos establecidos en el **punto 8**.

En la resolución de la constitución del Comité Asesor además de nombrarse los miembros del mismo se designará a alguno de ellos como instructor.

### **2. Investigación**

Reunido el Comité Asesor, a la vista del informe de valoración inicial, puede dar por terminada la investigación si no apreciara indicios de acoso laboral.

Si el Comité Asesor acuerda continuar con el procedimiento, el instructor de dicho Comité realizará las actuaciones pertinentes para recabar la posible información complementaria que pueda existir y determinar si se aprecian o no indicios suficientes de situación de acoso laboral.

Al término de dicha investigación, el instructor elaborará un informe que presentará al Comité Asesor. El plazo para recabar información y elaborar el informe correspondiente no será superior a quince días hábiles.

Toda la empresa tendrá la obligación de colaborar con el instructor a lo largo del proceso de investigación.

### **3. Elaboración del informe de conclusiones del Comité Asesor**

Finalizada la investigación del Comité Asesor, el instructor del procedimiento remitirá el informe de conclusiones a la Gerencia de la empresa, Departamento de Recursos humanos, Departamento de EHS, Comité de Empresa, Comité de Seguridad y Salud y al Servicio de Prevención.

A la vista del informe, en el plazo de 15 días hábiles se podrá:

- Declarar la inexistencia de acoso y el archivo del expediente. No obstante, se pueden proponer aplicar medidas que mejoren la situación existente. Promover la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso y proponer, si procede, las medidas correctoras de la situación.
- Si se estima que se trata de hechos que pudieran ser constitutivos de algunos delitos cometidos por personal, contra el ejercicio de los derechos de las personas reconocidos por las leyes, deberá remitirse a las normas procedimentales aplicables.
- Si se detecta alguna otra falta distinta al acoso, se propondrá las acciones correctoras que pongan fin a la situación producida y se promoverá, en su caso, el expediente disciplinario correspondiente.

#### 5.2.4 Comunicación de Actuaciones

De las resoluciones tomadas, una vez activado el presente Protocolo de actuación frente al acoso laboral, se informará a los implicados en el proceso.

## 6 Seguimiento y Control

El seguimiento y control de las medidas correctoras propuestas corresponderá a los Departamentos de Recursos Humanos, EHS, Comité de Empresa y Comité de Seguridad y Salud, informando en todo momento a la Gerencia de la empresa, debiendo prestar especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, el apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas.

Se deberá realizar un registro y seguimiento estadístico de los casos de acoso laboral realmente producidos e informar, en su caso, de los mismos al Servicio de Prevención.

## 7 Medidas de Actuación y Prevención del Acoso en el Entorno Laboral

### 7.1 Prevención de Situaciones de Acoso Laboral

La primera y fundamental vía para la prevención del acoso laboral es un adecuado diseño de la organización, tal y como se recomienda para la prevención de los riesgos psicosociales, en general. Diseño que debe ser complementado con un adecuado sistema de evaluación y control de dichos riesgos psicosociales.

En relación con ambas cuestiones y a fin de que el entorno laboral de SOLTEC sea el más adecuados, de forma que no se favorezca la aparición de conductas de acoso en el trabajo, su acción preventiva deberá girarse por los siguientes planteamientos:

- Respetar los criterios establecidos por la Ergonomía y la Psicología para un diseño adecuado del trabajo.
- Diseñar y aplicar una adecuada política de evaluación y control de los riesgos psicosociales

El Departamento de EHS será el encargado de proponer y promover las acciones preventivas que correspondan en cada caso, resultando imprescindible que la Gerencia de SOLTEC asuma las medidas que este Departamento proponga.

## 7.2 Elaboración de Estrategias Específicas de Sensibilización

Más allá de la acción general de prevención y mejora de las condiciones psicosociales de trabajo es necesario, igualmente, desarrollar estrategias preventivas específicas, que de forma directa eviten o reduzcan la posibilidad de aparición de las conductas de acoso.

A este respecto, los Departamentos de EHS y Recursos Humanos, con la colaboración del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, se promoverán y ejecutarán programas específicos dirigidos a:

- Proporcionar una formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, especialmente dirigida a responsables, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.
- Integrar en la formación, una definición clara de conductas “obligatorias” y de conductas “intolerables”, tanto en su propia función como en la conducta de sus posibles subordinados.
- Organizar actividades informativas para colectivos de responsables, involucrados en la prevención y gestión de los casos de acoso, en las que se suministre información suficiente para dar a conocer la filosofía asumida por la empresa en cuanto a la intolerancia de determinados comportamientos vinculados al acoso laboral y en cuanto a los procedimientos que se establezcan para su prevención y/o resolución.
- Integrar los principios definidos y los compromisos de la empresa, de forma transversal, en toda la formación continua.

Difusión de este Protocolo:

- Elaboración y difusión de documentos divulgativos sobre el riesgo y las medidas preventivas
- Realización de sesiones de información para los empleados y sus representantes, para explicarles sus derechos, los reglamentos y las leyes que los protegen, las sanciones establecidas y el procedimiento para activar este protocolo. Así mismo, se informará de las responsabilidades en las que se podrá incurrir, en caso de denuncias falsas o improcedentes.
- Difusión de información sobre el procedimiento administrativo contra el acoso.

- Información de la existencia del protocolo de acoso al incorporar nuevos empleados.
- Disponer de un buzón de sugerencias, donde comunicar de manera anónima sospechas o conductas potenciales de acoso laboral, o simplemente propuestas de mejora.
- Para realizar consultas y recibir asesoramiento sobre acoso, de forma anónima, ponerse en contacto a través de los teléfonos del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales: +34 968 964 144.

## **8 Comité Asesor**

### **8.1 Composición**

El Comité Asesor estará compuesto por:

- Un representante de la Gerencia de la Empresa.
- Un miembro del Departamento de Recursos humanos.
- Un miembro del Departamento de EHS.
- Un miembro del Comité de Empresa y/o un miembro del Comité de Seguridad y Salud.
- Un experto en Psicología Aplicada designado al efecto (si el Comité lo estima necesario)

Los componentes del grupo (excepto los del Comité de Empresa y de Seguridad y Salud) serán designados por el Gerente de la Empresa (COO, Country Manager).

En la designación de los miembros del Comité se garantizará la distancia personal, afectiva y orgánica entre los miembros que lo integren y las personas implicadas en el procedimiento.

### **8.2 Régimen de Funcionamiento del Comité Asesor**

Se regirá en su funcionamiento por:

- La normativa legal y convencional española en materia de acoso laboral que resulte de aplicación o normativa del país de la filial donde ocurra el hecho.
- Las directivas de la Unión Europea en materia de acoso que resulten de aplicación.
- Las disposiciones recogidas en el presente protocolo.
- Las normas de funcionamiento que acuerde el Comité.

### 8.3 Informe de Conclusiones / Recomendaciones

El informe de conclusiones y recomendaciones debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- Composición del grupo/Comité asesor.
- Antecedentes del caso, denuncia y circunstancias de la misma.
- Actuaciones previas: valoraciones e informe inicial del caso.
- Actuaciones. (Testimonios; pruebas; resumen de los principales hechos)
- Conclusiones.
- Medidas propuestas.

## 9 Normativa y Bibliografía Recomendada

España:

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978
- Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (España).
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Ley 15/1999, de 13 de diciembre, Protección de Datos.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, que plantea específicamente la actuación frente a los acosos de tipo sexual y por razón de sexo.
- Código Penal. Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. BOE Núm. 152 de 2010
- NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. I.N.S.H.T.
- NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. I.N.S.H.T.
- NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición. I.N.S.H.T.
- NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I).
- NTP 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II).
- Dirección General de Inspección de Trabajo y Seguridad Social criterio técnico 62/2009.
- Dirección General de Inspección de Trabajo y Seguridad Social, 34/2003 sobre MOBBING.

- Resolución Del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo. (2001/2339(INI)).

**México:**

- Ley Federal del Trabajo.
- Ley General para la igualdad entre mujeres y hombres.
- Ley General de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.
- Código Penal Federal.

**Brasil:**

- Lei nº 10224, de 15 de maio de 2001.
- Assédio Moral, conhecer, prevenir, cuidar, Ministerio da Saude 2015.
- Assédio Moral e Sexual no Trabalho, Ministerio do Trabalho e Emprego, 2010.
- Código Penal do Brasil.
- Lei nº 13185 de 6 de novembro de 2015.

**Chile:**

- Ley Número 20607 que modifica el Código de Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.
- Código del trabajo.
- Ley 20005 tipifica y sanciona el acoso laboral.

**Perú:**

- Ley Nº 27942. Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.
- Ley Nº 29944. Ley de Reforma Magisterial.
- Ley Nº 30057. Ley de Servicio Civil.
- Ley Nº 29497. Nueva Ley Procesal del Trabajo.
- Código Penal Peruano.

**U.S.A.:**

- Civil Rights Act of 1964.
- Occupational Safety and Health Act of 1970.
- United States Department of Labor Manual Series, Chapter 700: "Policy and Procedures for Preventing and Eliminating Harassing Conduct in the Workplace"

## **Anexo I: Conductas que Son, o No Son, Acoso Laboral**

La expresión de las situaciones de hostigamiento psicológico hacia un individuo es susceptible de ser manifestada de muy diversas maneras. Las conductas relacionadas a continuación, se pueden producir aisladamente, simultáneamente o de manera consecutiva. En el acoso psicológico, lo habitual es que el individuo que es víctima de una situación de acoso sea objeto de varias de las conductas que a continuación se describen.

### ***LISTA NO EXHAUSTIVA DE CONDUCTAS RELACIONADAS CON SITUACIONES DE ACOSO, CLASIFICADAS POR TIPOS.***

#### **a) Ataques a las víctimas con medidas organizacionales:**

- Medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona.
- El superior de forma continuada restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- El abuso de poder a través del menosprecio persistente, o la fijación de objetivos con plazos inalcanzables, o la asignación de tareas imposibles de realizar.
- El abuso de autoridad al dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
- El abuso de poder al asignarle de modo permanente una ocupación en tareas inútiles o sin valor productivo con el fin de humillarlo.
- El control desmedido del rendimiento de una persona.
- Se reparte la carga de trabajo de manera desproporcionada, asignándole una cantidad excesiva en relación a los demás compañeros.
- No se le convoca a reuniones con sus compañeros.
- No se le transmiten las instrucciones u órdenes necesarias para la realización de su trabajo, o se le transmiten de forma equivocada. Se le dan órdenes contradictorias.
- Se le asignan trabajos para los que el empleado o bien carece de cualificación, o bien la que tiene es mayor que la requerida para la realización de las tareas encargadas.
- Se prohíbe a los demás empleados que se relacionen con él o que se le facilite información sobre el trabajo.
- Se le atribuyen errores no cometidos, aireándolos y difundiéndolos ante los jefes y en el interior y/o exterior de la unidad.

#### **b) Ataques a las relaciones sociales de la víctima:**

- Prohibir a los colaboradores que hablen a una persona determinada o restringir el trato de los compañeros.

- Rehusar la comunicación con la víctima a través de miradas y gestos.
- Rehusar la comunicación con una persona negándole la posibilidad de comunicarse directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Tratar a una persona como si no existiera. (Ningunear).

**c) Ataques a la vida privada de la víctima:**

- Criticar permanentemente la vida privada de una persona.
- Mofarse sistemáticamente de la vida privada de una persona.
- Comentarios acerca de que la persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Imitar los gestos, voces, etc. de una persona.
- Hacer parecer estúpida a una persona de forma repetida y reiterada.
- Terror telefónico llevado a cabo por el hostigador.
- Se propagan rumores sobre su vida personal.

**d) Agresiones verbales:**

- Gritos o insultos repetidos.
- Críticas permanentes y en mal tono acerca del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales reiteradas, coacciones o intimidaciones.

**e) Rumores:**

- Hablar mal de la persona a su espalda, reiteradamente.
- Difundir rumores falsos sobre el trabajo o vida privada de la víctima.

***LISTA NO EXHAUSTIVA DE SITUACIONES QUE NO SON CONSIDERADAS COMO ACOSO PSICOLÓGICO***

- 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 puntual
- 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.

## **Anexo II: Diario de Incidentes**

El objetivo del **diario de incidentes** es identificar la posibilidad de estar siendo objeto de Acoso Psicológico en el Trabajo (APT).

Se entiende por APT:

*La exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquico). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.*

Con este instrumento, la propia persona que puede estar sufriendo esta situación define los diferentes acontecimientos que identifica como conflictivos con otras personas de su entorno laboral, susceptibles de generar acoso.

El uso de este diario puede contribuir en la búsqueda de soluciones preventivas y estrategias de afrontamiento, conjuntamente con el apoyo profesional especializado, o bien puede ayudar a descartar la posibilidad de ser objeto de acoso.

Sin embargo, no se trata de un instrumento que indique de forma inequívoca la existencia de una situación de APT. Ya desde el principio, se recomienda acudir al Departamento de EHS o de recursos Humanos de la empresa, para consultar cualquier situación que percibamos como susceptible de ser clasificada como acoso. Si existe en la empresa un protocolo o procedimiento de actuación en casos de APT, como es en este caso, se recomienda su aplicación cuando existan dudas.

Hay que resaltar, y debe tenerse siempre presente en todo lo que concierne a las situaciones que se presentan en este texto que, tanto el SPRL como los demás agentes de la organización preventiva de la empresa, tienen el deber y el compromiso de mantener la confidencialidad sobre todos los elementos y personas tratados por instrumentos como éste.

### **¿En qué puede ayudarnos este diario?**

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.

Conviene diferenciar los comportamientos recibidos por parte de clientes, proveedores, etc., es decir “personal externo” a la empresa, de los originados por parte del personal de la propia organización. Aunque en el primer caso se trate de insultos, amenazas, etc., éstas deben ser comunicadas al personal de prevención de SOLTEC, pero no incluirlas en los comportamientos tratados por este diario de incidentes.

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 APT.

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, el uso de este diario puede ser útil para el personal de la empresa, así como para la propia organización que lo incorpore.

1. **ANOTA** en el Diario de incidentes (página 27) las conductas de violencia psicológica ocurridas.
2. **COMPRUEBA** (página 29) cuando estas conductas pueden ser indicativas de Acoso Psicológico en el Trabajo.
3. **ACUDE** con el Diario de incidentes al Departamento de EHS o de Recursos Humanos de la empresa.

### ¿Cómo usar el diario de incidentes?

Si por parte de alguna/s persona/s en tu empresa crees que se han generado acciones o comportamientos de violencia psicológica hacia ti (ver tipos descritos en la Tabla 1), y cada vez que creas que se ha generado una nueva acción o repetido una anterior, rellena todas las casillas de una de las filas de la tabla que hallarás en la página siguiente, teniendo en cuenta lo que se indica a continuación:

- **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.
- **Tipo/s de conducta/s:** En la definición se habla de “exposición a conductas de violencia psicológica”. *¿Qué es una conducta psicológicamente violenta?:* En la **Tabla 1** 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).
- **Lugar:** Anota dónde se han dado estas conductas (ver **Tabla 2**).
- **Quién/es hacen esta conducta:** Anota quién/es llevan a cabo la acción. Se aconseja seguir las siguientes instrucciones:
  - Para rellenar esta columna, 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. Anota el comportamiento según el listado de la **Tabla 3**.
- **Cómo me afecta:** Valora, de 0 a 10, hasta qué punto te ha afectado la situación. Ayúdate considerando las opciones presentadas en la **Tabla 4**.



TABLA 1: 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 degradación, despido, traslado, etc.).	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

TABLA 2: LUGAR	Código
En mi 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

TABLA 3: 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, SPRL, etc.).	5

TABLA 4: 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

### ¿Cómo sé que puedo estar sometido a APT?

El diario de incidentes es un instrumento que únicamente muestra indicios de poder ser víctima de APT. Para analizar la situación desde un punto de vista preventivo y determinar las medidas a adoptar, es necesario comunicar estos hechos al Departamento de EHS o de recursos humanos. Se recomienda comunicarlo en los siguientes casos:

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

Aún en el caso de no observar ninguna de las tres situaciones en los niveles indicados anteriormente, y recordando que el objetivo es prevenir la aparición de riesgos laborales, se recomienda así mismo la consulta (que recordamos tiene un carácter estrictamente confidencial) en el caso de que se haya rellenado aunque sólo sea una fila en la página de auto-registro del Diario de Incidentes.

### Anexo III: Solicitud de Intervención (FO-EHS-0021\_sp)

#### Documento de solicitud de intervención por acoso en el entorno laboral

##### Solicitante

- Personas afectadas     Responsable de Departamento     Representante  
 Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

##### Tipos de acoso

- Psicológico     Sexual     Por razón de sexo     Por razón orientación sexual  
 Otras discriminaciones:

##### Datos del solicitante

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_  
DNI, CURP, RUT: \_\_\_\_\_ Sexo:  H  M  
Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_ Cargo/unidad: \_\_\_\_\_  
Centro de trabajo: \_\_\_\_\_ Área o Departamento: \_\_\_\_\_

##### Datos Laborales:

- Laboral Fijo/a     Laboral Temporal     Otros:

Puesto de Trabajo: \_\_\_\_\_ Antigüedad en el trabajo: \_\_\_\_\_

##### Datos de la persona afectada, en caso de ser distinto del solicitante

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_  
NIF: \_\_\_\_\_ Sexo:  H  M  
Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_ Cargo/unidad: \_\_\_\_\_  
Centro de trabajo: \_\_\_\_\_ Área o Departamento: \_\_\_\_\_

##### Datos Laborales:

- Laboral Fijo/a     Laboral Temporal     Otros:

Puesto de Trabajo: \_\_\_\_\_ Antigüedad en el trabajo: \_\_\_\_\_

Descripción de los hechos

---

Documentación anexa

<input type="checkbox"/>	SÍ:	<input type="checkbox"/>	NO:
--------------------------	-----	--------------------------	-----

Solicitud

Solicito la activación del protocolo para la prevención, actuación y la resolución de la situación de acoso psicológico, sexual, por razón de sexo u orientación sexual y otras discriminaciones en el trabajo

Localidad y fecha

Firma de la persona interesada

El tratamiento de la información personal recogida en esta solicitud se registrará por la confidencialidad y Protección de datos de carácter personal.

(El impreso se entregará dirigido a Recursos Humanos, Departamento de EHS o en el buzón de sugerencias)