

**Protocolo para la prevención y actuación en casos de
acoso laboral
(Acoso psicológico, sexual, por razón de sexo, edad, profesión e
ideología)**

ÍNDICE

1.	DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.....	3
2.	OBJETO DEL PROTOCOLO.....	4
3.	ALCANCE	4
4.	CONCEPTOS Y DEFINICIONES.....	4
4.1	Conflicto interpersonal	4
4.2	Acoso	5
4.3	Acoso psicológico en el trabajo o “mobbing”	6
4.4	Acoso sexual.....	7
4.5	Acoso por razón de sexo	8
4.6	Definiciones a efectos del presente procedimiento.....	10
5.	NORMATIVA Y CRITERIOS LEGALES.....	11
6.	PRINCIPIOS DIRECTORES DEL PROTOCOLO.....	12
6.1	Prevención del acoso laboral	12
6.2	Garantías de protección (prohibición de represalias)	13
6.3	Sensibilización, información y transparencia	13
6.4	Confidencialidad y respeto a la intimidad.....	13
6.5	Diligencia y celeridad	14
6.6	Comisión de investigación	14
7.	APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	16
7.1	Fase de denuncia. Inicio del procedimiento.....	16
7.2	Fase de investigación.....	17
7.3	Fase de resolución	19
7.4	Fase de post-resolución	21
8	MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PROTOCOLO	21
9	SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO	22
10	GESTIÓN DOCUMENTAL Y REGISTROS	22
11.	DURACIÓN, OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR	22
	ANEXO 1: ACTA DE CONSTITUCIÓN Y NOMBRAMIENTO DE LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
	ANEXO 2: FICHA DE COMUNICACIÓN DE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO.....	24
	ANEXO 3: ACTUACIÓN ANTE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO LABORAL	26
	ANEXO 4: PAUTAS PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE EL SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL CENTRO DE TRABAJO	28
	ANEXO 5: MODELO DE COMUNICACIÓN DE AGRESIONES.....	32

1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la Empresa Municipal de Gestión de Servicios de Arroyomolinos S.A. (en adelante EMUGESA) quiere conseguir un entorno de trabajo en el que se respete la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral y la dignidad y la libertad de todas las personas trabajadoras de la empresa y personas ajenas a la misma (clientes, proveedores, etc.) que mantengan una relación profesional con EMUGESA.

Para ello se ha elaborado este protocolo con el fin de evitar situaciones de acoso psicológico y/o acoso sexual o acoso por razón de sexo y otros tipos de violencia en el ámbito laboral, dejando claro que no se va a permitir ni a tolerar ningún tipo de acoso dentro de las instalaciones y centros de trabajo pertenecientes a la empresa y que serán duramente sancionadas las personas que promuevan o practiquen estos tipos de acoso dentro de la empresa. Aún en el caso de que el acoso sea no intencionado no se permitirá de ningún modo y se aplicará el mismo protocolo.

EMUGESA se compromete a:

- Implantar un protocolo articulando las medidas necesarias para prevenir y combatir el acoso laboral, estableciendo un canal confidencial, sencillo, rápido y accesible de queja o denuncia confidencial que permita a las víctimas de acoso realizar una denuncia de la situación que está sufriendo.
- Difundir el Protocolo contra el acoso laboral a todo el personal interno y a cualquier persona que, por su relación laboral con la empresa, lo solicite.
- Dar apoyo a las personas trabajadoras que se vean sometidas a situaciones de acoso, investigando los casos individualmente, según se indica en el presente documento.
- Facilitar la información y/o formación necesaria al personal para dar a conocer las pautas a seguir con el objetivo de prevenir y actuar en contra del acoso laboral.
- Tramitar todas las quejas o denuncias que lleguen a la Dirección de la empresa con la mayor transparencia y confidencialidad.
- Prevenir, no tolerar, combatir y perseguir cualquier manifestación de acoso.
- Garantizar los derechos laborales y de protección social de las víctimas.
- Fomentar la cultura preventiva del acoso laboral en todos los ámbitos y estamentos de la organización.
- Manifestar la tolerancia cero de la empresa frente a las situaciones de acoso laboral que puedan detectarse en cualesquiera estamentos de la organización.
- Investigar internamente, de manera ágil, rápida y confidencial las denuncias de acoso en aras a precisar si en la empresa se ha producido una situación de acoso laboral.
- Adoptar las medidas que se consideren necesarias incluidas las cautelares, administrativas o sancionadoras, en su caso, a la persona denunciada acorde a la magnitud de las conductas de acoso identificadas.

EMUGESA no tolerará ningún tipo de represalias contra aquellas personas que colaboren con la investigación o que promuevan la denuncia de las situaciones de acoso.

Será igual de contundente contra aquellas personas que promuevan falsas denuncias, a las cuales se les aplicará el mismo protocolo.

En Arroyomolinos a 19 de junio de 2023,

La Empresa Municipal de Gestión de Servicios



2. OBJETO DEL PROTOCOLO

El presente protocolo describe el proceso a seguir para todo el personal de EMUGESA y el personal externalizado de otras empresas que realizan su actividad laboral dentro de las instalaciones de la empresa (conforme a Anexo 3), en caso de encontrarse expuesto a situaciones de conflicto interpersonal, acoso psicológico y acoso sexual o acoso por razón de sexo, aplicándose para la resolución de las situaciones descritas medidas de mediación y análisis guiadas; tomando en consideración la dignidad de las personas, los derechos inviolables que le son inherentes y, por último, el respeto a la ley y a los demás.

Asimismo, establece las medidas necesarias para prevenir y evitar que se produzca cualquier tipo de conflicto interpersonal, acoso psicológico y acoso sexual o acoso por razón de sexo, así como determinar concretamente las actuaciones de instrucción y sanción internas y sus garantías en caso de que alguna persona trabajadora presente una queja en estas materias mediante la implantación de medidas reactivas frente al acoso, y en su caso, el régimen disciplinario que proceda.

Toda persona que considere que se encuentra envuelta en un conflicto interpersonal o que haya sido objeto de acoso psicológico, acoso sexual u otro tipo de violencia en el lugar de trabajo, tendrá derecho a presentar internamente una denuncia, sin menoscabo de las acciones penales o civiles que la persona acosada pueda ejercitar externamente a la organización.

Por último, para prevenir o actuar en casos de violencia externa en el centro o puesto de trabajo, se aplicará lo expuesto en el Anexo 3 del presente procedimiento, Actuación ante situaciones de violencia externa en el centro de trabajo.

3. ALCANCE

El presente protocolo es de aplicación a todas las personas empleadas que desempeñan su actividad laboral en EMUGESA y a todas las personas de empresas externas y ajenas que mantengan una relación profesional con la empresa (conforme a Anexo 3)

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

El protocolo será de aplicación a las situaciones de acoso que se producen durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo:

- a) en el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo.
- b) en los lugares donde se paga a la persona trabajadora, donde ésta toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios.
- c) en los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo.
- d) en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación (acoso virtual o ciberacoso).

4. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

4.1 Conflicto interpersonal

El conflicto interpersonal en el entorno laboral se entiende como las diferencias que surgen entre las personas por causa de intercambio de información y/u opiniones y que generan confrontación



entre ellas; del intento de alcanzar un derecho; de la oposición a una decisión; y la lucha o la discusión entre unos y otros con la intención de conseguir un acuerdo.

Los principales conflictos son:

- Conflicto de interés: Defensa de un beneficio, de un objeto, de una ventaja.
- Conflicto de poder: Secundario a la percepción que la propia zona de influencia está en riesgo o a la intención de alcanzar más nivel de control y de capacidad de decisión.
- Conflicto de identidad: Las acciones de un/a compañero/a o de una persona de jerarquía superior que agreden la identidad personal o profesional.
- Conflicto ideológico: Se origina una imposibilidad de convivencia, que impide establecer compromisos, a causa de diferencias en la ética, en la visión de las cosas, en la religión, en la política, etc.

Los conflictos pueden provocar efectos negativos en la persona y en la organización dónde sucede, si bien por sí mismos no suponen la presencia de conductas, acciones o comportamientos compatibles con acoso de cualquier tipo. Se abordan en este procedimiento dado que el escalamiento de los mismos, o la inacción ante su manifestación puede derivar en situaciones de riesgo que conlleven violencia, por lo tanto, hemos de trabajar para prevenirlos en su origen.

Cuando nos referimos a conflictos en el ámbito laboral solemos pensar en circunstancias negativas, divergencias, luchas, etc., (conflictos disfuncionales). Sin embargo, los conflictos pueden suponer una oportunidad de cambio al dialogo y cooperación, siempre y cuando se gestionen con eficacia. Por ello, cada conflicto debe tratarse de diferente manera. No enfrentarse a la situación conflictiva o evitarla no hace que desaparezca, sino que el problema se perpetúe en el tiempo.

Las siguientes situaciones de posible conflicto interpersonal no se consideran acoso (relación no exhaustiva):

- Comportamiento “tiránico”, poco respetuoso, de una persona trabajadora hacia otras personas trabajadoras de forma habitual, ya sea hacia persona de inferior, igual o superior categoría profesional.
- Críticas constructivas o evaluaciones del trabajo explícitas.
- Conflictos entre dos personas por problemas concretos que generan discusión.
- Acto singular: cambio de puesto de trabajo justificado, sanción correcta, discusión puntual, etc.
- Situación colectiva de tipo organizativo: eliminación de horas extras, cambios de horarios, etc.
- Modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Conflictos surgidos durante las huelgas, protestas, etc.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

4.2 Acoso

El artículo 28 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social, define el acoso como toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

Es decir, abarca todo acto, conducta, declaración o solicitud que pueda considerarse discriminatorio ofensivo, humillante, intimidatorio o violento, o bien intrusiones en la vida privada.



4.3 Acoso psicológico en el trabajo o “mobbing”

Según la Nota Técnica de Prevención NTP 854 del INSST, se entiende por acoso psicológico en el trabajo 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.

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

Esta violencia psicológica, en ocasiones se realiza en función del sexo, la raza, la edad, opinión, religión, circunstancias personales o sociales de la víctima y en todos los casos, atenta contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de una persona.

Existen otras definiciones para el acoso psicológico o “mobbing”, exponiendo a continuación algunas de ellas:

- La definición que realiza H. Leymann sobre el “mobbing”, establece que son situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica, de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo.
- La Comisión Europea lo define como el comportamiento negativo entre compañeros/as o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual la persona afectada es objeto de acoso y ataques sistemáticos, durante un tiempo prolongado, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío.
- La Agencia Europea para la SST lo define como el comportamiento irracional repetido con respecto a un empleado o a un grupo de empleados, que constituye un riesgo para su salud y seguridad, física y mental.

El acoso psicológico es una situación que evoluciona a lo largo del tiempo y que en muchas ocasiones tiene su origen en acontecimientos poco relevantes, pero que pueden acabar con la víctima fuera de la vida laboral.

Formas de expresión de acoso psicológico o “mobbing”

Se consideran situaciones pueden evidenciar la existencia situaciones de acoso psicológico:

- Acciones contra la reputación o la dignidad de la persona: Ridiculizar, reírse de su aspecto físico, voz, convicciones personales o religión, de su estilo de vida.
- Acciones contra el ejercicio del trabajo de la persona: Cantidad de trabajo excesiva o difícil de realizar. Privación de la realización de cualquier tipo de trabajo. Negar u ocultar los medios para la realización de su trabajo. Solicitar a la persona demandas contradictorias o excluyentes. Obligar a realizar tareas en contra de sus convicciones morales.
- Acciones que manipulen la comunicación o la información: No informar a la persona trabajadora sobre distintos aspectos de su trabajo. No aclarar sus funciones y responsabilidades. No enseñar los métodos de trabajo a realizar. No enseñar la cantidad y calidad del trabajo a realizar. Mantener a la persona trabajadora en una situación de incertidumbre. Hacer uso hostil de la comunicación, tanto explícitamente (amenazándola, criticándola o reprendiéndola acerca de temas laborales como a lo referente a su vida privada, etc.), como implícitamente (no dirigirle la palabra, no hacer caso de sus opiniones, ignorar su presencia, etc.). Utilizar selectivamente la

comunicación para reprender o amonestar, nunca para felicitar. Acentuar la importancia de sus errores y minimizar la importancia de sus logros.

- Abuso de autoridad: Dejar a la persona trabajadora de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicada sin causa alguna que lo justifique. Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que se le asignan. Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo. Acciones de represalia frente a personas trabajadoras que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la empresa o que han colaborado con las reclamantes.
- Trato vejatorio: Insultar o menospreciar repetidamente a una persona trabajadora, reprendiéndola reiteradamente delante de otras personas. Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.
- Acoso discriminatorio (Art. 8.13 bis TRLISOS): Cuando está motivado por creencias políticas y religiosas de la víctima. Ataques por motivos sindicales. Sexo u orientación sexual. Mujeres embarazadas o maternidad. Edad, estado civil. Origen, etnia, nacionalidad. Discapacidad.

Conductas que no se consideran acoso psicológico

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

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

Asimismo, no constituiría acoso psicológico el estilo de mando autoritario por parte de las personas de mayor rango 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 los riesgos psicosociales.

A modo de ejemplo, algunas de las situaciones que no se considerarían acoso psicológico son:

- 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.
- Una situación colectiva de tipo organizativo: eliminación de horas extras, cambios de horarios, etc.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.

4.4 Acoso sexual

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, contempla las siguientes definiciones:

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 (Art. 7.1.).

Acoso sexual "quid pro quo" o chantaje sexual

Entre los comportamientos constitutivos de acoso sexual puede diferenciarse el acoso sexual "quid pro quo" o chantaje sexual que consiste en forzar a la víctima a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales, o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo, que afecten al acceso a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, a la retribución o a cualquier otra decisión en relación con esta materia. En la medida que supone un abuso de autoridad, la persona acosadora será aquella que tenga poder, sea directa o indirectamente, para proporcionar o retirar un beneficio o condición de trabajo.

Acoso sexual ambiental

En este tipo de acoso sexual la persona acosadora crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para la víctima, como consecuencia de actitudes y comportamientos indeseados de naturaleza sexual. Puede ser realizados por cualquier miembro de la empresa, con independencia de su posición o estatus, o por terceras personas ubicadas de algún modo en el entorno de trabajo.

Formas de expresión de acoso sexual

A título de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitador, se considera que los siguientes comportamientos, por si solos o conjuntamente con otros, pueden evidenciar la existencia de una conducta de acoso sexual:

- Conductas verbales: Supuestos de insinuaciones sexuales, proposiciones o presión para la actividad sexual. Flirteos ofensivos. Comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos. Llamadas telefónicas o contactos por redes sociales indeseados. Bromas o comentarios sobre la apariencia sexual.
- Conductas no verbales: Exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o escritos, miradas impúdicas, gestos. Cartas o mensajes de correo electrónico o en redes sociales de carácter ofensivo y con claro contenido sexual.
- Comportamientos físicos: Contacto físico deliberado y no solicitado, abrazos o besos no deseados, acercamiento físico excesivo e innecesario.

4.5 Acoso por razón de sexo

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 (Art. 7.2.). Constituye discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad (Art. 8).

La recomendación de las Comunidades Europeas 02/31 de 27 de noviembre de 1991 sobre la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, aborda el acoso sexual como: "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, incluido la conducta de superiores y compañeros, resultando inaceptable si:

- a) *Dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma.*
- b) *La negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta (incluidos los superiores y los compañeros), se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga*

efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuidad del mismo, el salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo.

- c) *Dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma, y de que dicha conducta puede ser, en determinadas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato."*

Para apreciar que efectivamente en una realidad concreta concurre una situación calificable de acoso por razón de sexo, se requiere la concurrencia de una serie de elementos conformadores de un común denominador, entre los que destacan:

- Hostigamiento, entendiéndose como tal toda conducta intimidatoria, degradante, humillante y ofensiva que se origina externamente y que es percibida como tal por quien la sufre.
- Atentado objetivo a la dignidad de la víctima y percibida subjetivamente por esta como tal.
- Resultado pluriofensivo. El ataque a la dignidad de quien sufre acoso por razón de sexo no impide la concurrencia de daño a otros derechos fundamentales de la víctima, tales como el derecho a no sufrir una discriminación, un atentado a la salud psíquica y física, etc.
- Que no se trate de un hecho aislado.
- El motivo de estos comportamientos debe tener que ver con el hecho de ser mujeres o por circunstancias que biológicamente solo les pueden afectar a ellas (embarazo, maternidad, lactancia natural); o que tienen que ver con las funciones reproductivas y de cuidados que a consecuencia de la discriminación social se les presumen inherentes a ellas. En este sentido, el acoso por razón de sexo también puede ser sufrido por los hombres cuando estos ejercen funciones, tareas o actividades relacionadas con el rol que históricamente se ha atribuido a las mujeres, por ejemplo, un trabajador hombre al que se acosa por dedicarse al cuidado de menores o dependientes.

Formas de expresión de acoso por razón de sexo a causa del embarazo o la maternidad:

- Exigir o presionar a las mujeres embarazadas para que encuentren ellas mismas la persona para cubrir su baja por maternidad/lactancia.
- Recibir un peor trato por acogerse a una baja por maternidad/lactancia que el recibido por personas que tienen otro tipo de permisos o bajas
- Intentar disuadir o poner trabas para coger la baja por maternidad/lactancia legalmente establecida.
- Penalizar, discriminar o hacer burla por coger una baja de maternidad/lactancia, optar por jornada reducida, o no prolongar el trabajo fuera del horario laboral establecido
- Denegar una baja por embarazo/maternidad.
- Penalizar o discriminar a las mujeres al reincorporarse al trabajo después de una baja de maternidad.

Formas de expresión de acoso por razón de sexo

A título de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitador, se considera que los siguientes comportamientos, por si solos o conjuntamente con otros, pueden evidenciar la existencia de una conducta de acoso por razón de sexo. Las que siguen son una serie de conductas concretas que, cumpliendo los requisitos puestos de manifiesto en el punto anterior, podrían llegar a constituir acoso por razón de sexo en el trabajo de producirse de manera reiterada.

- Ataques con medidas organizativas: 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 o muy

inferiores a las competencias o cualificaciones de la persona, o que requieran una cualificación mucho menor de la poseída. Órdenes contradictorias o imposibles de cumplir. Robo de pertenencias, documentos, herramientas de trabajo, borrar archivos del ordenador, manipular las herramientas de trabajo causándole un perjuicio, etc. Amenazas o presiones a las personas que apoyan a la acosada. Manipulación, ocultamiento, devolución de la correspondencia, las llamadas, los mensajes, etc., de la persona. Negación o dificultades para el acceso a permisos, cursos, actividades, etc.

- Actuaciones que pretenden aislar a su destinatario o destinataria: Cambiar la ubicación de la persona separándola de sus compañeros y compañeras (aislamiento). Ignorar la presencia de la persona. No dirigir la palabra a la persona. Restringir a compañeras y 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 y/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.

Grupos de especial atención en relación a las conductas de acoso sexual y por razón de sexo

El acoso sexual y el acoso por razón de sexo se pueden dar en cualquier profesión, ámbito laboral o categoría profesional y en cualquier grupo de edad. A pesar de ser un fenómeno que puede afectar a cualquier categoría profesional, nivel de formación, etc., los grupos más vulnerables son:

- Mujeres solas con responsabilidad familiar (madres solteras, viudas, separadas y divorciadas).
- Mujeres que acceden por primera vez a sectores profesionales o categorías tradicionalmente masculinas o que ocupan lugares de trabajo que tradicionalmente se han considerado destinados a los hombres.
- Mujeres jóvenes que acaban de conseguir su primer trabajo (generalmente de carácter temporal).
- Mujeres con discapacidad.
- Mujeres inmigrantes y que pertenecen a minorías étnicas.
- Mujeres con contratos eventuales y temporales.
- En función de la edad (jóvenes o edad avanzada).
- Por orientación sexual y/o identidad de género (personas LGTBI, en definitiva, personas LGTBI+).

4.6 Definiciones a efectos del presente procedimiento

La expresión “**persona protegida**” se refiere a todas las personas que forman parte de nuestra organización y, amparadas por el presente procedimiento, se encuentran inmersas en una situación de acoso, ya sea como persona demandante o como demandada.

La expresión “**persona demandante**” se refiere a toda persona que comunica una situación de acoso, pudiendo ser otra persona diferente de la persona que lo padece.

La expresión “**persona demandada**” se refiere a toda persona respecto de la cual se acusa de someter a otra a una situación de acoso.

La expresión “**conciliación**” se refiere al proceso por el que se insta a las partes a resolver las cuestiones objeto de litigio entre ellos y a alcanzar una solución mutuamente aceptable que elimine la situación presentada.

Se considerará “**denuncia falsa**” aquella denuncia en la que, tras la instrucción del procedimiento, resulte que concurren simultáneamente los siguientes dos requisitos:

- a) que carezca de justificación y fundamento.
- b) que su presentación se haya producido con mala fe por parte de la persona demandante o con el único fin de dañar a la persona demandada (acoso inverso) en los mismos términos descritos en las definiciones anteriores.

5. NORMATIVA Y CRITERIOS LEGALES

- La Constitución Española, en su artículo 14 dispone que los españoles son iguales ante la Ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- El Estatuto de los Trabajadores establece, en el artículo 4.2, el derecho de todo trabajador a la no discriminación y al respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad.
- La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos laborales impone a las empresas el deber de vigilar y mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados, identificando los riesgos no sólo de carácter físico, sino también, aquellos de carácter psicosocial que puedan causar un deterioro en su salud.
- La Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en el artículo 173.1. establece que el que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años. Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima.
- El texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto. Capítulo II Infracciones Laborales, considera:
 - Art. 7.10. Son Infracciones graves... establecer condiciones de trabajo inferiores a las establecidas legalmente o por convenio colectivo, así como los actos u omisiones que fueren contrarios a los derechos de los trabajadores reconocidos en el artículo 4 de la Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, salvo que proceda su calificación como muy graves, de acuerdo con el artículo siguiente.
 - Art. 7.13. Son Infracciones graves... no cumplir las obligaciones que en materia de planes de igualdad establecen el Estatuto de los Trabajadores o el convenio colectivo que sea de aplicación (Introducido por la disposición adicional decimocuarta de la L.O. 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).
 - Art. 8.11. Son Infracciones muy graves... los actos del empresario que fueren contrarios al respeto de la intimidad y consideración debida a la dignidad de los trabajadores.
 - Art. 8.13. Son Infracciones muy graves... el acoso sexual, cuando se produzca dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo de la misma.

- Art. 8.13 bis El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual y el acoso por razón de sexo, cuando se produzcan dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo del mismo, siempre que, conocido por el empresario, éste no hubiera adoptado las medidas necesarias para impedirlo. (Introducido por el apartado dos de la disposición adicional decimocuarta de la L.O. 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).
- La Ley 62/2003 de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social. Capítulo III Medidas, Art. 28.1. d) Se entenderá por acoso toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.
- La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de igualdad entre hombres y mujeres, establece en su artículo 48, en relación con el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, la obligación de las empresas de arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.
- El artículo 2 del Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro, indica lo siguiente: *“Todas las empresas comprendidas en el artículo 1.2 del Estatuto de los Trabajadores, con independencia del número de personas trabajadoras en plantilla, de acuerdo con lo establecido en el artículo 45.1 y 48 de la Ley Orgánica 3/2007, están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar, previa negociación, medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, así como promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.”*

Por último, comentar que el criterio técnico CT 104/2021 de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social avala lo establecido en el CT 69/2009 sobre acoso y violencia en el trabajo, si bien introduce un cambio importante en la conducta de acoso, al considerar que no es necesario acreditar la intencionalidad de hacer daño, sino que bastaría con acreditar la presencia de un nexo de causalidad adecuado entre el comportamiento y el resultado del mismo sobre la persona trabajadora fruto de esta violencia (conducta deliberada).

6. PRINCIPIOS DIRECTORES DEL PROTOCOLO

6.1 Prevención del acoso laboral

EMUGESA declara que toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno. En virtud de este derecho fundamental en conformidad con la declaración Universal de los Derechos Humanos de la OIT, se reconoce la necesidad de adoptar medidas para garantizar que todos los miembros del personal disfruten de igualdad de trato, reconociendo que todas las formas de acoso constituyen, no sólo una afrenta al trato equitativo, sino también una falta muy grave que no puede, ni debe ser tolerada.

Los comportamientos antedichos ocasionan daños a la salud mental o física y al bienestar de los individuos, siendo calificados como maltrato físico y/o psicológico a las personas. Asimismo, también perjudican los objetivos y la labor de la entidad; por consiguiente, EMUGESA se compromete a atender todos los casos de acoso de los que tenga conocimiento por parte de las

personas trabajadoras de la entidad, todo ello sin menoscabo de las acciones civiles y/o penales que la persona acosada pueda o quiera ejecutar.

EMUGESA dispone que la violación de los derechos establecidos en el presente protocolo será objeto de medidas disciplinarias y demás medidas que considere pertinentes la entidad al amparo de la normativa laboral.

6.2 Garantías de protección (prohibición de represalias)

EMUGESA garantiza el derecho a utilizar el presente procedimiento sin temor a ser objeto de represalias, intimidación, ni de trato injusto, discriminatorio o desfavorable. Dicha protección se aplicará por igual tanto a las personas que formulen una denuncia, a aquellas que faciliten información en relación con dicha denuncia o a las personas denunciadas; es decir, a todas las personas implicadas.

Las personas que denuncien una posible situación de acoso, así como las personas denunciadas de su posible realización, tendrán derecho a solicitar de sus superiores jerárquicos correspondientes, como una de las medidas cautelares, dejar de trabajar con la persona o personas denunciadas o la persona denunciante (distanciamiento social) o modificación de los horarios de trabajo para evitar la coincidencia en el lugar de trabajo si esto fuera posible, sin temor a ser objeto de ningún tipo de desventaja o represalia. La Dirección de la Empresa valorará en cada caso la actuación a implantar atendiendo a cada situación concreta.

En el caso que sucedan denuncias falsas sobre otras personas, el Consejo de Administración adoptará las medidas disciplinarias que considere oportunas, pudiendo contemplar cualquier medida laboral y/o sancionadora, que la legislación vigente permita, para la situación y/o personas implicadas.

6.3 Sensibilización, información y transparencia

EMUGESA acuerda formular y aplicar estrategias que incluyan elementos de información, educación, capacitación, seguimiento y evaluación con el objeto no sólo de prevenir el acoso, sino también de influenciar sobre las actitudes y comportamientos de las personas que integran la organización, de conformidad con el espíritu y la intención del presente acuerdo. Tanto las personas que ocupan cargos de responsabilidad como el resto del personal recibirán información y/o formación respecto del funcionamiento práctico de este procedimiento.

EMUGESA destaca que incumbe a todo el personal la responsabilidad de cumplir con las disposiciones en materia de acoso psicológico y/o acoso sexual o acoso por razón de sexo, y se compromete a realizar todas las actuaciones que sean necesarias para garantizar que todo el personal colabore en la aplicación y el funcionamiento eficaz del mismo, mediante la debida información y accesibilidad al procedimiento y a sus medidas.

6.4 Confidencialidad y respeto a la intimidad

EMUGESA reconoce su obligación de salvaguardar el derecho a la intimidad y la confidencialidad durante todo el proceso abarcado por este procedimiento. Toda información relativa a evaluar la existencia de una situación de acoso se manejará de modo que se proteja el derecho a la intimidad de todos los implicados.

La entidad se compromete a proporcionar a las partes implicadas la asistencia y el apoyo necesario para intentar, cuando sea posible, que una situación de acoso comunicada pueda solucionarse de manera rápida y satisfactoriamente para todas las partes.

La dirección de la empresa tratará todos los datos con el máximo sigilo profesional y confidencialidad, cumpliendo escrupulosamente lo dispuesto en las diversas normas de aplicación.

Todas las personas que intervengan en el proceso tendrán la obligación de actuar con estricta confidencialidad y de guardar sigilo y secreto profesional al respecto de toda la información a la que tengan acceso.

Las personas trabajadoras de la entidad que puedan encontrarse inmersas en un proceso en aplicación del presente procedimiento, se comprometen a guardar la máxima discreción y confidencialidad en referencia a la información a la que puedan acceder, no difundiéndola bajo ningún concepto y por ninguna vía.

La persona demandante, al desencadenar el presente procedimiento mediante los mecanismos que se describirán a continuación, reconoce haber sido informada sobre su contenido, proceso y consecuencias que su aplicación puede tener, aceptando las mismas. Asimismo, reconoce y acepta que, de desistir de la demanda durante el proceso de toma de datos y análisis, EMUGESA pueda proseguir con el procedimiento hasta su conclusión, al objeto de preservar la seguridad y salud de los empleados de la entidad.

Se respetará el principio de presunción de inocencia de la supuesta persona denunciada.

A lo largo de todo el procedimiento se mantendrá una estricta confidencialidad y todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con tacto, y con el debido respeto, tanto al/la denunciante y/o a la víctima, quienes en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo, como al denunciado/a, cuya prueba de culpabilidad requiere la concurrencia de indicios en los términos previstos en la normativa laboral en caso de vulneración de derechos fundamentales.

6.5 Diligencia y celeridad

EMUGESA se compromete a tratar toda comunicación de posible situación de acoso con la máxima celeridad posible, estableciendo para ello, los plazos máximos necesarios para la resolución de cada una de las acciones definidas en el presente protocolo. La empresa se compromete a cumplir con dichos plazos salvo en situaciones claramente objetivas y justificables que los impidan.

6.6 Comisión de investigación

Se creará una Comisión de investigación (CI), mediante acta de constitución (ver Reglamento de funcionamiento de la CI), que, en el ámbito de este procedimiento tiene encomendada la aceptación o no a trámite de las comunicaciones de posibles situaciones de acoso laboral, el diagnóstico de dichas situaciones y la propuesta de medidas correctoras en materia de acoso en el trabajo.

La Comisión estará constituida de manera permanente por:

- Tres personas ligadas a la Dirección de EMUGESA. Una de ellas se designará como Presidente-Secretario de la Comisión, o persona en quien delegue.
- Tres delegadas o delegados de Prevención.

Las personas que compongan la CI podrán estar asignados a centros de trabajo de la empresa distintos de los de los trabajadores afectados en la denuncia.

Las personas que compongan la CI recibirán una formación adecuada a su participación en la Comisión de investigación. Dicha formación deberá incluir siempre conocimientos en factores de riesgos psicosocial, conflicto y acoso laboral en el trabajo.

Los miembros de la CI podrán ser sustituidos por otras personas de la empresa que realicen funciones similares si se dan las siguientes situaciones en relación a la persona denunciante o denunciada: relación de parentesco o afinidad y amistad, enemistad manifiesta con los mismos o ser persona afectada. Las personas indicadas que forman esta comisión instructora, cumplirán de manera exhaustiva la imparcialidad respecto a las partes afectadas, por lo que en caso de concurrir algún tipo de parentesco por consanguinidad o afinidad con alguna o algunas de las personas afectadas por la investigación, amistad íntima, enemistad manifiesta con las personas afectadas por el procedimiento o interés directo o indirecto en el proceso concreto, deberán abstenerse de actuar. En caso de que, a pesar de la existencia de estas causas, no se produjera la abstención, podrá solicitarse, por cualquiera de las personas afectadas por el procedimiento, la recusación de dicha persona o personas de la comisión.

Quienes integren la CI se comprometen a guardar secreto profesional, imparcialidad y respeto a todos los casos que traten en el seno de la Comisión. Los trabajos de dicha Comisión deberán de garantizar en todo momento la intimidad y dignidad de las personas involucradas.

Quienes integren la CI se comprometen a dar soporte a las personas que denuncien estar en situación de acoso psicológico y/o sexual, por razón de sexo y otro tipo de violencia dentro del ámbito laboral, y a cerciorarse de que realmente puedan estar padeciendo este tipo de situaciones. Así mismo, informarán a las personas involucradas en los posibles casos de acoso sobre sus derechos y las obligaciones en cada caso, sobre las opciones y las posibles vías de resolución del conflicto.

En el seno de la comisión se investigará, inmediata y minuciosamente, cualquier denuncia, comunicación, queja o informe sobre un comportamiento susceptible de ser considerado acoso. Las quejas, denuncias e investigaciones se tratarán de manera absolutamente confidencial, de forma coherente con la necesidad de investigar y adoptar medidas correctivas, teniendo en cuenta que puede afectar directamente a la intimidad y honorabilidad de las personas.

La CI, si lo considera oportuno, podrá contratar los servicios de agentes externos especializados para la colaboración en la realización de las investigaciones de acoso. Los agentes externos deberán aportar un informe que quedará en custodia de la CI con carácter confidencial.

Las normas básicas de funcionamiento de la Comisión de investigación son las siguientes:

- Todas las actuaciones de la Comisión serán documentadas por escrito, levantando acta en todas sus reuniones.
- Los documentos que compongan la instrucción serán codificados, de forma que se preserve la intimidad de las personas involucradas.
- Se deben de custodiar en todo momento los documentos obtenidos por las partes una vez iniciado el protocolo.
- La CI, valorará en cada caso las actuaciones pertinentes a implantar atendiendo a cada situación concreta.
- En el seno de la CI, las decisiones se tomarán de forma consensuada, siempre que fuera posible y, en su defecto, por mayoría, en caso de empate dirimirá el voto de calidad del presidente de la comisión.
- A finalizar todo proceso de investigación, la CI entregará un informe de conclusiones (en los términos establecidos en el apartado 7.3 del presente protocolo) a las personas implicadas y al Consejo de Administración de la empresa, omitiendo nombres de las personas que han sido testigos u otros datos que pudieran ser identificativos o que no garantizar la confidencialidad y anonimato.

La Comisión de investigación se regirá en su funcionamiento por su propio reglamento.

7. APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se desarrollan las cuatro fases principales que contempla el procedimiento:

- Fase de denuncia
- Fase de investigación
- Fase de resolución
- Fase de post-resolución

7.1 Fase de denuncia. Inicio del procedimiento.

El procedimiento se inicia cuando una persona trabajadora de EMUGESA se siente objeto de un conflicto interpersonal de especial relevancia para ella, que afecta de manera negativa a su salud y a su trabajo. El inicio del procedimiento también puede venir motivado por situaciones de mayor gravedad definidas como acoso psicológico o ante situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo u otras situaciones de violencia laboral.

Para activar el procedimiento y por tanto la denuncia, la persona trabajadora utilizará la Ficha de Comunicación de posibles situaciones de acoso que figura en el Anexo 2 del presente protocolo.

El escrito de denuncia será entregado de la siguiente manera:

- Se enviará la denuncia por correo electrónico al correo electrónico habilitado al Presidente-Secretario de la CI.

Con el fin de proteger la confidencialidad del procedimiento, la persona encargada de tramitar la denuncia dará un código numérico a cada una de las partes afectadas.

La presentación por la víctima de la situación de acoso, o por cualquier trabajadora o trabajador que tenga conocimiento de la misma, mediante la "Ficha de comunicación de posible situación de acoso" correspondiente por correo electrónico en la dirección habilitada al respecto denunciando una situación de acoso, será necesaria para el inicio del procedimiento en los términos que consta en el apartado siguiente.

En el momento en que se reciba la denuncia por escrito a través del canal articulado, el Presidente-Secretario deberá convocar a la Comisión para el estudio de la denuncia recibida y activar el presente protocolo, pudiendo realizar dicha comunicación también de manera verbal (personal o telefónicamente) y posteriormente ratificarla por escrito.

La puesta en marcha del protocolo no impide la utilización paralela o posterior de vías administrativas o judiciales (Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social y jurisdicción civil, laboral o penal).

Las denuncias serán secretas y se garantizará en todo momento la confidencialidad de las partes afectadas.

No se tramitarán a través del procedimiento contenido en el presente protocolo las denuncias que se refieran a materias correspondientes a otro tipo de reclamaciones.

En el caso de las denuncias anónimas, la empresa y/o la CI se reserva el derecho a realizar las indagaciones que considere oportunas para proceder en función de la gravedad o magnitud de los hechos que se formulen anónimamente.

La persona denunciante que inicie el procedimiento aportará cuanta documentación sobre el tema obre en su poder y facilitará toda la información que considere pertinente o le soliciten las personas que estén realizando la intervención psicosocial.

7.2 Fase de investigación.

1. La CI, al ser informada por la persona demandante se pondrá en contacto con ella de manera inmediata a través de los medios habituales en un plazo máximo de 3 días hábiles, solicitándole cuanta información inicial le sea imprescindible, al objeto de disponer de una visión ajustada de los acontecimientos, y poniendo en marcha el procedimiento.

Para iniciar la investigación, se revisará la información contenida en la Ficha de comunicación de posibles situaciones de acoso. Se considera necesario disponer de la siguiente información (aquella que no conste en la Ficha deberá solicitarse a la persona denunciante):

- Nombre y apellidos de la persona demandante y manera de comunicarse con ella (número de teléfono o e-mail).
 - Nombre y apellidos de la persona demandada.
 - La naturaleza de la situación a que se encuentra sometida (conflicto interpersonal, acoso psicológico, acoso sexual, etc.).
 - Nombre de los/las testigos (de existir), que la persona demandante solicita sean escuchados durante la intervención psicosocial.
 - Conjunto de datos del historial sociolaboral relevantes de la persona denunciante.
 - Descripción del puesto de trabajo, funciones, departamento, etc.
 - Descripción cronológica del conflicto.
 - Otra información que pudiera ser relevante para la investigación.
2. Si la persona demandante es distinta de la persona que presuntamente está sufriendo una posible situación de acoso, esta última deberá ratificar por escrito el/los hechos denunciados a quien inicie el procedimiento y remitir el escrito formalmente antes de darse comienzo a la intervención psicosocial que proceda.
 3. En los supuestos de denuncia por acoso sexual o por razón de sexo, la persona afectada podrá solicitar exponer la situación a una persona del mismo sexo si así lo deseara.
 4. No podrá participar en la instrucción del expediente ninguna persona afectada por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta respecto de la persona denunciante o de la persona denunciada.
 5. La CI, atendiendo a los datos obtenidos del análisis preliminar y de la gravedad de los acontecimientos o a la solicitud de la propia persona demandante, valorará de manera inmediata si procede actuación.
 6. De proceder inicialmente la actuación, la CI valorará recomendar por escrito la aplicación, de forma inmediata, de medidas preventivas cautelares (distanciamiento social o modificación de los horarios de trabajo) para evitar la coincidencia en el lugar de trabajo, al objeto de preservar la seguridad y salud de las personas implicadas; en cuyo caso, estas medidas serán aplicadas directamente por la dirección de la empresa.
 7. La CI informará a las personas implicadas del inicio de la investigación y de la necesidad de mantener una reunión individual con cada una de ellas, acordando previamente con cada una de ellas la fecha y horario de la misma en un plazo máximo de 10 días hábiles. Se acordará una reunión en el centro de trabajo con las personas implicadas, a no ser que éstas manifiesten lo contrario; en cuyo caso, se realizará en el lugar y en la forma que se acuerde con las mismas.

En el desarrollo del procedimiento se dará primero audiencia a la víctima y después a la persona denunciada, salvo que las circunstancias particulares del caso a criterio de la CI o del asesor experto aconsejen otro orden. Ambas partes implicadas podrán solicitar ser asistidas y acompañadas por una persona de su confianza, sea o no representante legal y/o sindical de las personas trabajadoras, quien deberá guardar sigilo sobre la información a que tenga acceso.

8. Actuaciones en casos de menor gravedad. Fase dialogada. Mantenidas las reuniones pertinentes y atendiendo a las características y gravedad del caso, la CI valorará la posibilidad de conciliación entre las partes enfrentadas en los casos de conflicto interpersonal de menor gravedad, proponiendo a las mismas las pautas de actuación, comportamiento y acercamiento que estime oportunas, acordando la realización de una reunión conjunta en la que buscar puntos en común, en el plazo de 7 días hábiles.

La pretensión de esta fase es resolver la situación de acoso de forma urgente y eficaz para conseguir la interrupción de las situaciones de acoso y alcanzar una solución aceptada por las partes

De aceptar las partes intervinientes la adopción de dicha vía de resolución (reunión de conciliación entre ambas partes con CI) se plantearán, consensuarán y comprometerán a una serie de actuaciones, planificando la CI una reunión de seguimiento transcurridos 30 días hábiles, momento en el que de ser satisfactorio el proceso, se dará por concluido y subsanado el conflicto, cerrando el caso. De haber intervenido en esta última fase el órgano externo de mediación de la Administración pública, será dicho organismo quien organice, en la fecha que estime conveniente, esta reunión de seguimiento y/o aportación de la planificación de medidas acordadas que se hayan adoptado sobre el caso tratado, para de esta forma poder dar por finalizado el proceso correspondiente.

En los casos que el método de resolución de conflicto adoptado y descrito en el párrafo anterior no arroje un resultado satisfactorio, se indagará y propondrán, por parte de la CI, otras vías de resolución alternativas.

En caso de resolución a través de esta fase dialogada, se levantará acta por parte de la Comisión de la solución adoptada en esta fase y se informará al Consejo de Administración. Así mismo, en los casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo, se informará a la comisión de seguimiento del plan de igualdad, quienes deberán guardar sigilo sobre la información a la que tengan acceso. En todo caso, al objeto de garantizar la confidencialidad, no se darán datos personales y se utilizarán los códigos numéricos asignados a cada una de las partes implicadas en el expediente.

9. Actuaciones en casos de mayor gravedad. En los casos de mayor gravedad (sospechas fundadas de acoso psicológico, acoso sexual, etc.) o cuando las medidas de conciliación anteriores no resultarán efectivas, se indagará y propondrán vías de resolución alternativas, continuando con la investigación de una manera más detallada y exhaustiva, atendiendo a las siguientes pautas:

- Se valorará nuevamente la necesidad de adoptar medidas cautelares, a propuesta de la CI, la dirección de EMUGESA adoptará, por tanto, las medidas cautelares necesarias conducentes al cese inmediato de la situación de acoso, sin que dichas medidas puedan suponer un perjuicio permanente y definitivo en las condiciones laborales de las personas implicadas tales como separar a las partes implicadas mientras se desarrolla la investigación.

Se recabará cuanta información se considere precisa acerca del entorno de las partes implicadas.

- Se determinarán las personas que van a ser entrevistadas, atendiendo fundamentalmente a las propuestas de las personas demandantes y demandadas.
 - En aquellos casos cuya gravedad desaconseje optar de manera inicial por medidas de conciliación, como es el caso del acoso psicológico y del acoso sexual, propiciarán una comunicación inmediata a la dirección de la empresa por parte de la CI inhibiéndose ésta del proceso, siendo la dirección de la empresa la encargada de aplicar las medidas preventivas de manera inmediata y cuantas acciones de carácter legal estime necesarias, al objeto de preservar la seguridad y salud de las personas implicadas.
 - En los supuestos de denuncia de acoso sexual, la persona afectada podrá solicitar exponer la situación a una persona de la comisión del mismo sexo y se le asesorará sobre las vías de apoyo psicológico de las que dispone su CCAA, o ciudad, así como el teléfono especial del Gobierno de España para estos temas (016).
 - Se valorará la participación de expertos externos para llevar a cabo la investigación. En estos casos, los expertos externos entregarán a la CI un informe de valoración de la situación. Estos expertos externos estarán obligados a garantizar la máxima confidencialidad respecto todo aquello de lo que pudiera tener conocimiento y estarán vinculados a las mismas causas de abstención y recusación que las personas integrantes de la CI.
 - Toda etapa de investigación (de los supuestos casos de mayor gravedad) no excederá de los 20 días hábiles desde la presentación de la denuncia.
10. Durante las entrevistas que la CI deba mantener con las personas involucradas en el supuesto caso de acoso:
- Recabará, de las personas entrevistadas, el consentimiento expreso y por escrito para poder acceder a la información que sea precisa para la instrucción del proceso de investigación.
 - Informará a las personas entrevistadas de que la información a la que tenga acceso en el curso de la investigación y las actas que se redacten serán tratadas con carácter reservado y confidencial, excepto en el caso de que deban ser utilizadas por la empresa en un procedimiento judicial o administrativo.
 - Advertirá a las personas entrevistadas que todo lo que se declare es confidencial, tanto por su parte como por parte de las personas que instruyen la investigación, por lo que se les indicará que no deben revelar a nadie el contenido de las entrevistas.
 - Redactará actas de todas las reuniones y entrevistas que se celebren, garantizando total confidencialidad y reserva de su contenido. Las actas incluirán las horas de cita, las personas citadas, el entrevistador y otros datos que se consideren relevantes, pero no serán nunca una transcripción literal del contenido de las entrevistas, salvo que por los hechos investigados la CI acuerde previamente hacerlo. Dichas actas, firmadas por las personas intervinientes, quedarán en poder de la CI.
 - Determinará las pruebas que se deban practicar, establecerá el procedimiento para su obtención y practicará las pruebas que se determinen, custodiando debidamente las mismas.
 - La CI informará del procedimiento que se va a seguir a las partes directamente implicadas y podrá contar con la colaboración de otras personas para el desarrollo de las actuaciones.

7.3 Fase de resolución

La CI (o el agente externo en quien ésta delegue) elaborará un informe detallado en un plazo máximo de 30 días hábiles desde que se presentó la denuncia. En dicho informe

independientemente del modelo que se acuerde, se recogerán, al menos, los siguientes aspectos básicos:

- la relación de antecedentes del caso;
- los hechos que tras la investigación resultan acreditados;
- un resumen de las diligencias y pruebas practicadas;
- las propuestas de solución, que deberán ser discutidas y tomadas por unanimidad por parte de la CI, para asegurar la implantación de las soluciones.
- conclusión si hay indicios o no de acoso.

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 informe que emitirá la CI podrá concluir:

- a) La apertura de un expediente sancionador por la comisión de una falta muy grave en función de los indicios de conductas de acoso razonadas.
 - b) La solicitud de acciones o medidas preventivas por la presencia de indicadores compatibles con conductas de acoso, pero no suficientemente acreditadas en el proceso de investigación realizado.
 - c) La propuesta de medidas organizativas dentro del programa de evaluación para la prevención de riesgos psicosociales.
 - d) La derivación al área de gestión o administración de personas de la empresa por tratarse de un tema de dicha área.
 - e) La conclusión de que no existen conflictos o conductas especiales (Desajustadas o inadecuadas).
2. Si de la prueba practicada se deduce la concurrencia de indicios de acoso, en las conclusiones del informe, la CI (o el agente externo en quien ésta delegue) propondrá la aplicación de medidas preventivas y de actuación.
3. Si de la prueba practicada no se apreciasen indicios de acoso, la CI (o el agente externo en quien ésta delegue) hará constar en el informe que de la prueba expresamente practicada no cabe apreciar la concurrencia de acoso.

Si, aun no existiendo acoso, se encuentra alguna actuación inadecuada o una situación de conflicto que de continuar repitiéndose en el tiempo podría terminar derivando en acoso, la CI (o el agente externo en quien ésta delegue) instará igualmente a la dirección de EMUGESA a adoptar medidas que al respecto se consideren pertinentes.

4. Cuando no sea posible la constatación de los hechos, la persona denunciante no será objeto de represalia alguna, salvo que fehacientemente se demostrara la falsedad de las acusaciones, con la sola intención de desacreditar a la persona denunciada u obtener ventaja o beneficio contra derecho, en cuyo caso se iniciará el expediente disciplinario oportuno.
5. El Consejo de Administración dispondrá de un plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción del informe de la CI [con las aportaciones de profesionales expertos, si han sido necesarias], para analizarlo e implantar las medidas preventivas propuestas y comunicar por escrito la decisión a las personas implicadas.
6. En el caso de que el Consejo de Administración no aceptara la/s propuesta/s incluidas en el informe de la CI, deberá en su resolución motivar la decisión adoptada

7. Si la persona demandante no se encontrara satisfecha con la resolución tomada, podrá ejercer sus derechos fundamentales utilizando para ello los recursos establecidos en la legislación vigente.
8. Así mismo, la decisión finalmente adoptada en el expediente en los casos de acoso sexual y/o acoso por razón de sexo, se comunicará también a la comisión de seguimiento del plan de igualdad. En estas comunicaciones, al objeto de garantizar la confidencialidad, no se darán datos personales y se utilizarán los códigos numéricos asignados a cada una de las partes implicadas en el expediente.

7.4 Fase de post-resolución

La CI realizará, como máximo a los tres meses de la resolución o en menor o mayor periodo según el caso, un 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 las personas trabajadoras que hayan intervenido en el procedimiento en condición de denunciante, víctima, testigo o informador.

Del resultado de este seguimiento se levantará la oportuna acta que recogerá las medidas a adoptar para el supuesto de que los hechos causantes del procedimiento sigan produciéndose y se analizará también si se han implantado las medidas preventivas y sancionadoras propuestas. El acta se remitirá a la dirección de la empresa, en los casos de acoso sexual y/o acoso por razón de sexo a la comisión de seguimiento del plan de igualdad, con las cautelas señaladas en el procedimiento respecto a la confidencialidad de los datos personales de las partes afectadas.

8 MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PROTOCOLO

EMUGESA quiere reiterar que ninguna de las situaciones de acoso y violencia en el lugar de trabajo deben permitirse bajo ninguna circunstancia y que pondrá los medios para evitarlas, dando apoyo a las personas que puedan padecerlo.

Con el objetivo de prevenir y garantizar un ambiente de trabajo que respete la dignidad y la libertad de las personas trabajadoras, se pondrán en marcha las siguientes medidas:

1. Sensibilización y comunicación del Protocolo de acoso laboral a las personas trabajadoras:

La primera medida a adoptar para concienciar y sensibilizar a las personas trabajadoras de la empresa de la problemática asociada con el acoso laboral es informar de la existencia del Protocolo de acoso laboral a través de las siguientes acciones:

- Se publicarán los aspectos más relevantes del Protocolo de acoso laboral en los diferentes tableros de anuncios físicos en los centros de trabajo de la empresa, así como a través de medios de comunicación internos (Portal del empleado y/o grupos de trabajo Whatsapp.).

2. Información y formación en materia de acoso laboral a las personas trabajadoras:

La formación será una vía de sensibilización e información de la problemática del acoso y violencia en el lugar de trabajo. La prevención de este tipo de comportamiento y el contenido y alcance del Protocolo acoso laboral serán incluidos en los programas formativos de la empresa. Para ello se realizarán jornadas y/o acciones formativas de sensibilización para todo el personal de la empresa que deberán tener por objetivo la identificación de los factores que contribuyen a crear un entorno laboral exento de acoso, y lograr que los participantes sean plenamente conscientes de sus responsabilidades en el marco de la política empresarial contra el mismo.

De igual forma se realizarán programas específicos de formación dirigidos especialmente a los colectivos de la empresa que pueden tener que gestionar conflictos derivados de situaciones de acoso (dirección de la empresa, mandos intermedios, miembros del CSS, Dpto. de RRHH, etc.), insistiendo en formas de prevención del acoso en función de nuestra organización del trabajo, mecanismos de actuación y sanciones e implicaciones legales derivadas del acoso en la empresa.

Así mismo, se impartirán cursos de especialización destinados a los miembros de la Comisión de investigación, incidiendo, de forma especial, en la gestión del presente Protocolo de acoso, en la técnica de la entrevista) y en el que simulen situaciones de acoso en la empresa.

3. Actuación ante posibles situaciones de acoso laboral

Con objeto de saber cómo actuar ante posibles situaciones de acoso laboral en la empresa, se informará a todas las personas trabajadoras sobre las pautas de “Actuación ante posibles situaciones de acoso laboral”, que se encuentran en el Anexo 3 de presente Protocolo.

9 SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO

La CI realizará un seguimiento anual para revisar las posibles denuncias de acoso psicológico y/o sexual y otros conflictos interpersonales y la forma en la que han sido resueltas, y elaborará un informe con el fin de asegurar la eficacia y funcionalidad del protocolo y, si se considera necesario, proceder a adaptarlo.

Las personas de referencia son los que haya designado la comisión con carácter previo.

10 GESTIÓN DOCUMENTAL Y REGISTROS

La documentación generada en el proceso de intervención en casos de acoso laboral será archivada y custodiada (bajo llave o encriptada) por la CI con la documentación de prevención de riesgos laborales relacionada. Esta información será puesta a disposición de la autoridad laboral y/o judicial correspondiente si así lo solicitara.

La CI creará y mantendrá actualizado el registro informático o según el sistema de uso habitual en la misma de las situaciones producidas en aplicación del presente procedimiento, que será de uso restringido para el personal de dicha comisión.

11. DURACIÓN, OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR

El contenido del presente protocolo es de obligado cumplimiento, entrando en vigor a partir de su comunicación a la plantilla de la empresa a través de publicación en el Portal del empleado o por cualquier otro medio que sirva para dicho objeto; manteniéndose vigente de manera indefinida mientras no se determine lo contrario en la negociación entre la empresa y la representación de las personas trabajadoras o no se dé ningún supuesto que requiera su revisión y adecuación. Será necesario llevar a cabo una revisión y adecuación del protocolo, en los siguientes casos:

- En cualquier momento a lo largo de su vigencia con el fin de reorientar el cumplimiento de sus objetivos de prevención y actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo
- Cuando se ponga de manifiesto su falta de adecuación a los requisitos legal y reglamentarios o su insuficiencia como resultado de la actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

- En los supuestos de fusión, absorción, transmisión o modificación del estatus jurídico de la empresa y ante cualquier incidencia que modifica de manera sustancial la plantilla de la empresa, sus métodos de trabajo, organización.
- Cuando una resolución judicial condene a la empresa por discriminación por razón de sexo o sexual o determine la falta de adecuación del protocolo a los requisitos legales o reglamentarios.

Datos referentes a la persona demandante:

Edad:

Sexo:

Nombre y apellidos:

Departamento/Lugar de trabajo:

(Es posible solicitar la presencia de un delegado de prevención a la entrevista de aproximación)

Datos referentes a la persona demandada:

Edad:

Sexo:

Nombre y apellidos:

Departamento/Lugar de trabajo:

(Es posible solicitar la presencia de un delegado de prevención a la entrevista de aproximación)

Cumplimentar en caso de ser una persona diferente la que se encuentra expuesta a la posible situación de acoso psicológico, conflicto interpersonal, acoso sexual y/o acoso por razón de sexo:

Nombre y apellidos:

Cargo:

Firma:

Firma y autorización del/la empleado/a expuesto a la posible situación de acoso psicológico, conflicto interpersonal, acoso sexual y/o acoso por razón de sexo:

Se tenga por presentada la queja o denuncia de acoso y se inicie el procedimiento previsto en el protocolo.

Localidad y fecha

Firma de la persona interesada

Firma y autorización del/la empleado/a expuesto a la posible situación de acoso psicológico, conflicto interpersonal, acoso sexual y/o acoso por razón de sexo:

ANEXO 2: ACTUACIÓN ANTE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO LABORAL

Ante cualquier situación de molestia que se perciba sea por parte de un/a compañero/a, superior, cliente, proveedor, etc., se deberá actuar de la siguiente forma:

- Dejar bien claro el rechazo de las pretensiones, situaciones, actitudes que denoten cualquier tipo de acoso.
- Comunicar por escrito la situación a la empresa, mediante la FICHA DE COMUNICACIÓN DE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO (Anexo 1).
- Se deberá guardar una copia de dicho escrito con la fecha incluida.
- En un breve plazo de tiempo la Comisión de investigación se dirigirá directamente (verbal o por escrito) a la persona denunciante para reiterarle su declaración de principios y las garantías del proceso respecto al mismo, y respecto al supuesto denunciado, para expresar su rechazo ante las actitudes y comportamientos presentados, realizando las actuaciones preliminares pertinentes.

Por otra parte, la empresa en función de los resultados las investigaciones de acoso laboral que puedan acaecer, podrá proceder a (recomendaciones extraídas el manual del Instituto de la Mujer):

- a) archivar las actuaciones, levantando acta al respecto.
- b) adoptar cuantas medidas estime oportunas en función de las sugerencias realizadas por la CI del procedimiento de acoso. A modo ejemplificativo pueden señalarse entre las decisiones que puede adoptar la empresa en este sentido, las siguientes:
 - a) separar físicamente a la presunta persona agresora de la víctima, mediante cambio de puesto y/o turno u horario. En ningún caso se obligará a la víctima de acoso a un cambio de puesto, horario o de ubicación dentro de la empresa.
 - b) sin perjuicio de lo establecido en el punto anterior, si procede, y en función de los resultados de la investigación, se sancionará a la persona agresora aplicando el cuadro de infracciones y sanciones previsto en el convenio colectivo de aplicación a la empresa o, en su caso, en el artículo 54 ET

Entre las sanciones a considerar para aplicar a la persona agresora se tendrán en cuenta las siguientes:

1. el traslado, desplazamiento, cambio de puesto, jornada o ubicación
2. la suspensión de empleo y sueldo
3. el despido disciplinario

En el caso de que la sanción a la persona agresora no sea la extinción del vínculo contractual, la dirección de la empresa mantendrá un deber activo de vigilancia respecto a esa persona trabajadora cuando se reincorpore (si es una suspensión), o en su nuevo puesto de trabajo en caso de un cambio de ubicación. Pero siempre y en todo caso, el cumplimiento de erradicar el acoso no finalizará con la mera adopción de la medida del cambio de puesto o con la mera suspensión, siendo necesaria su posterior vigilancia y control por parte de la empresa.

La dirección de la empresa estudiará adoptar las medidas preventivas necesarias para evitar que la situación vuelva a repetirse, reforzará las acciones formativas y/o de sensibilización y podrá llevar a cabo actuaciones de protección de la seguridad y salud de la víctima, entre otras, las siguientes:

- Evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa.
- Adopción de medidas de vigilancia para proteger a la víctima.
- Adopción de medidas para evitar la reincidencia de las personas sancionadas.
- Apoyo psicológico y social a la persona acosada.
- Modificación de las condiciones laborales que, previo consentimiento de la persona víctima de acoso, se estimen beneficiosas para su recuperación.
- Formación o reciclaje para la actualización profesional de la persona acosada cuando haya permanecido en IT durante un período de tiempo prolongado.

ANEXO 3: PAUTAS PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL CENTRO DE TRABAJO

Según la Organización Mundial de la Salud, se considera violencia laboral a todos los incidentes en los que se abusa, amenaza o ataca a las personas, en circunstancias relacionadas con su trabajo.

El momento cultural, social y económico que se vive en la actualidad es un factor coadyuvante para la aparición de situaciones conflictivas, que pudiera sufrir el personal de EMUGESA en trabajos de atención al público.

EMUGESA, en su constante compromiso de velar por la seguridad de su personal, quiere poner a disposición de las personas trabajadoras unas pautas de prevención y de actuación ante situaciones de violencia externa con el que reducir al mínimo la posibilidad de que se generen estas situaciones o, en caso de derivar en consecuencias no deseables, dar a conocer los mecanismos articulados para proteger a las personas trabajadoras y asesorarlas en aspectos legales y asistenciales.

Consecuentemente, se proponen dos tipos de medidas: Medidas preventivas y Medidas ejecutivas, con el objetivo de otorgar un respaldo previo a la víctima potencial y que sea una medida coercitiva para el posible agresor.

Medidas preventivas: Debe tenerse en cuenta que la mejor medida preventiva es la actitud tranquila y positiva de las personas trabajadoras. El positivismo y la tranquilidad transmiten seguridad y control de la situación, condiciones que se reconocen a todas las personas trabajadoras de la empresa. A su vez, al interlocutor le va a dar confianza sobre la calidad profesional de quien le esté visitando o prestando servicio. Reconocida la importancia que tiene la comunicación en estas situaciones, se incluyen, como una de las medidas preventivas más relevantes, dotar a los profesionales de habilidades de comunicación que mejorarán la interacción con los usuarios.

Medidas ejecutivas: Son las dirigidas a establecer de manera explícita un cauce de actuación tras sufrir una situación de agresión por parte de un usuario o cliente. Deberán aplicarse cuando las medidas preventivas no hayan conseguido evitar que se genere una situación conflictiva.

1. MEDIDAS PREVENTIVAS

La estrategia de actuación se sustenta sobre tres pilares: identificación, medidas de control y evaluación de la situación.

1.1 Identificación del riesgo. Siguiendo lo protocolizado por la Nota Técnica de Prevención 489, del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo:

- 1 La violencia en el trabajo debe incluir tanto la agresión física (pegar, golpear, empujar,...) como otras conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, puntuales o reiteradas.
- 2 Cuando el agente causal es externo, la clasificación de eventos violentos puede agruparse en dos tipos, en función de las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas. En la siguiente tabla se traduce esta clasificación general al entorno de trabajo de EMUGESA.

Tipo	Características	Ejemplos
Violencia Tipo I	Quienes ejercen la violencia no tienen relación de trato con la víctima	Acciones con ánimo de robo
Violencia Tipo II	Existe relación entre el autor o autora de la agresión y la víctima mientras se ofrece un servicio. Habitualmente se producen estos sucesos violentos cuando hay un intercambio de servicios y/o bienes en la atención pública al ciudadano y/o que mantengan contacto con la ciudadanía.	Clientes, usuarios,

Como consecuencia, en este documento se proponen tanto medidas de prevención generales como específicas para cada uno de estos tipos de violencia.

Para identificar el riesgo existen diversos indicadores que pueden servir de base para prevenir situaciones conflictivas en cualquier supuesto:

- a) Expresión verbal y modos alterados.
- b) Lenguaje no verbal amenazador.
- c) Furia y frustración expresadas de forma verbal.
- d) Búsqueda de la complicidad de otros usuarios en las quejas.
- e) Consumo aparente de alcohol o drogas.
- f) Tenencia de armas (real o simulada).

1.2 Medidas de control. Como para cualquier otro riesgo, el procedimiento general de actuación preventiva supone actuar sobre el foco (generador del conflicto), el medio y las personas trabajadoras.

Medidas de control sobre el foco:

En este caso concreto, se entiende como “foco” la persona que pueda generar el conflicto, incluyendo tanto a usuarios del servicio (Violencia Tipo 2) como a otras personas no usuarias (Violencia Tipo 1). Dependiendo de que sean unos u otros, las medidas que se proponen son las siguientes:

- **Contra la Violencia Tipo 1 (otros):**

NUNCA dirigirse a personas que no sean usuarios directos.

SIEMPRE a la persona que reclama nuestros servicios. Procurar que no intervengan en criterios técnicos, explicando claramente que los argumentos que se utilizan se ajustan a lo establecido.

- **Contra la Violencia Tipo 2 (usuarios):** Se adoptará la misma actitud que ya se cita en el anterior supuesto, manteniendo la asertividad en todo momento.

Ante indicios de comportamientos irregulares, y siempre que sea posible, se deberá informar al responsable directo la necesidad de ir acompañados en las visitas por un compañero. Intentar establecer una adecuada distancia de seguridad (entre el posible agresor o agresora y la posible víctima).

Se interrumpirá la actividad mientras la situación no sea controlada o la persona trabajadora no se encuentre en condiciones de reanudarla con las suficientes garantías de seguridad.

Si se produjeran situaciones problemáticas, debe informar al responsable de la empresa o del servicio, para que éste de las instrucciones oportunas.

Medidas de control sobre el medio:

En este apartado se recogen las medidas que provean a las instalaciones de sistemas de control de acceso o barreras que impidan la aparición de conflictos sin controlar, o sus consecuencias, debido a las características de la tarea. En visitas de la persona trabajadora al cliente la medida preventiva establecida es el acompañamiento del trabajador por un compañero cuando éste lo estime oportuno informando a su superior inmediato.

Medidas de control para nuestro personal:

Existen pocas herramientas mejores que crear un clima de seguridad y dominio ante estas situaciones. Como pautas de actuación generales se tendrán en cuenta las siguientes:

SIEMPRE actuar de forma que no se descontrola la ira de la otra persona:

- Manteniendo una actitud tranquila.
- No contestando a las amenazas de la misma forma.
- Manteniendo una actitud asertiva en todo momento.
- Manteniéndose alerta.
- Evaluando la situación de forma global, buscando alternativas.

Si la violencia está controlada (no se ha producido ataque físico):

- Buscar calmar la situación.
- Abandonar el lugar de trabajo.
- En todo momento, utilizar un lenguaje acomodado y un tono de voz sereno y tranquilizador.

Si la violencia es incontrolada:

- Salir del lugar de trabajo.
- Llamar al responsable o jefe del servicio o prestación.
- De considerarse necesario, avisar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado a través del teléfono de Emergencias 112.

1.3 Evaluación de la situación. Como base para el análisis de la situación en EMUGESA, se utilizarán los datos disponibles sobre situaciones conflictivas ocurridas.

Para ello es necesario que se conozcan los canales previstos para comunicar las citadas situaciones, que son los siguientes:

- Modelo de comunicación de agresiones, tanto físicas como verbales (Anexo 4). Deberá rellenar el documento a la mayor brevedad posible la persona trabajadora junto con su responsable directo, posteriormente éste deberá entregarlo a la Dirección de la empresa para que valore las actuaciones a realizar.
- Paralelamente si han existido lesiones o crisis de ansiedad se deberá realizar el informe de investigación de accidentes de trabajo sufridos.

2. MEDIDAS EJECUTIVAS

2.1. Petición de auxilio. En caso de persistencia de la situación de violencia, se solicitará auxilio, al responsable directo, a compañeros o cualquier otra persona cercana que pueda prestar ayuda para dar fin a la situación de violencia y, al mismo tiempo, sirva como testigo ocular y presencial de los hechos.

2.2. Fuerzas de Seguridad. Si aun así no se consigue erradicar la situación violenta, se llamará a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado (Policía Local, Policía Nacional, Guardia Civil, Policía Autonómica, etc.) para que se personen en el lugar de los hechos.

2.3. Pruebas. En todo momento, se procurará la recopilación y aseguramiento de cuantas pruebas (documentos, grabaciones de teléfono móvil, testigos) existiesen en orden a la acreditación de los hechos.

2.4. Atención sanitaria. La persona agredida recibirá de forma inmediata la atención sanitaria (médica y/o psicológica) que precise, atendiendo a la entidad de la lesión, que podrá llevarse a cabo en el Centro de la Mutua, o en un Servicio Externo. Por parte del facultativo interviniente se procederá a comunicar el parte de lesiones al Juzgado de Guardia, dando así cumplimiento a lo estipulado en el art. 262 LECrim. (<<Los que por razón de sus cargos, profesiones u oficios tuvieren noticia de algún delito público, estarán obligados a denunciarlo inmediatamente...>>), o por parte del propio trabajador que irá acompañado de su responsable directo.

En ambos casos, la persona agredida podrá recabar una copia tanto del parte de lesiones como del informe médico.

2.5. Denuncia. La persona agredida podrá denunciar los hechos en la Comisaría de Policía Nacional, Guardia Civil, Policía Local, etc. presentando el parte de lesiones y, de contar con él, el correspondiente informe médico.

2.6. Comunicación. La persona agredida o cualquier persona que haya podido tener conocimiento de la agresión, comunicará los hechos, a la mayor brevedad posible, al responsable directo, quien, junto con el agredido, cumplimentará el Modelo de comunicación de agresiones que se adjunta como Anexo 4, y que será remitida a la Dirección de la empresa.

2.7. Presencia institucional. Una vez conocidos los hechos por el Responsable directo, y en caso de no haber sido previamente interpuesta por el agredido, acompañará al mismo a interponer la denuncia, contra el supuesto agresor, en caso de que el empleado agredido optare por interponerla.

2.8.- Asesoramiento jurídico. Asimismo, le ofrecerá la posibilidad de ser orientado jurídicamente ante situaciones contra terceros ajenos a la empresa.

ANEXO 4: MODELO DE COMUNICACIÓN DE AGRESIONES

COMUNICACIÓN DE AGRESIONES FÍSICAS POR PARTE DE TERCERAS PERSONAS
<p>Datos referentes a la persona que realiza el registro:</p> <p>Nombre y apellidos:</p> <p>Puesto de trabajo:</p> <p>Centro de trabajo:.....</p>
<p>Datos referentes a la persona trabajadora agredida:</p> <p>Nombre y apellidos:</p> <p>Fecha de nacimiento:</p> <p>DNI:</p> <p>Puesto de trabajo:</p> <p>Centro de trabajo:</p> <p>Dirección del centro de trabajo:.....</p>
<p>Redacción de los hechos:</p> <p>Motivos que originaron el incidente violento:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Descripción lo más precisa del incidente:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Concretar las circunstancias del lugar:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Forma en que se materializa la agresión:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Lesiones físicas y daño psicológico en la víctima:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Daños materiales:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Consecuencias del incidente:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

Datos referentes a la asistencia sanitaria:

Personas que intervienen:

Compañeras/os:

.....

Testigos:

.....

Usuarios:

.....

Intervención de las fuerzas de seguridad:

¿Han intervenido fuerzas de seguridad? Sí No

Guardia Civil

Policía Local

Policía Nacional

Otros:

Observaciones:

Los datos son de carácter personal y serán tratados con máxima confidencialidad conforme a lo dispuesto en la L.O. 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, usted puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a estos datos

Firma del Responsable del servicio

En _____, a ____ de _____ de 20__



**Reglamento de funcionamiento de la Comisión de
Investigación de acoso laboral**

ÍNDICE

Artículo 1.	Constitución de la Comisión de Investigación	3
Artículo 2.	Personas integrantes de la Comisión de Investigación	3
Artículo 3.	Funciones de la CI.....	3
Artículo 4.	Convocatoria de la CI.....	3
Artículo 5.	Acta de las sesiones.....	4
Artículo 6.	Confidencialidad.....	4
Artículo 7.	Toma de acuerdos	4

Artículo 1. Constitución de la Comisión de Investigación

De acuerdo con lo establecido en el Protocolo de acoso laboral de la Empresa Municipal de Gestión de Servicios de Arroyomolinos S.A. (en adelante EMUGESA), es preciso constituir una Comisión de Investigación (CI) para la aceptación o no a trámite de las comunicaciones de posibles situaciones de acoso laboral, el diagnóstico de dichas situaciones y la propuesta de medidas correctoras en materia de acoso en el trabajo.

La CI quedará formalmente constituida mediante la firma del Acta de constitución de la Comisión (Anexo 1).

Artículo 2. Personas integrantes de la Comisión de Investigación

La CI está constituida de manera permanente por:

- Tres personas ligadas a la Dirección de EMUGESA. De entre ellos nombrarán al Presidente-Secretario y dos miembros que actuarán como vocales.
- Tres delegadas o delegados de Prevención, que actuarán como vocales.

Además, cada una de las partes (empresa y RLT) nombrarán a un miembro suplente para el caso de ser necesario.

El nombramiento de las personas integrantes de la CI se formalizará mediante el Formulario de nombramiento (Anexo 1).

Artículo 3. Funciones de la CI

- Divulgar el Protocolo de Acoso Laboral mediante los medios necesarios y herramientas que habilitará la empresa a tal efecto.
- Velar por el cumplimiento de los principios directores del Protocolo de acoso laboral.
- Hacer la recepción de todas las denuncias en relación a situaciones de acoso laboral en la forma establecida en el Protocolo.
- Aceptar a trámite, o no aceptar, las comunicaciones de posibles situaciones de acoso laboral.
- Investigar y cumplimentar toda la documentación habilitada en el Protocolo de acoso laboral a tal efecto.
- Deliberar, aprobar, aplicar iniciativas y línea de actuación preventivas de carácter preventivo, como resultado de la identificación e investigación de los supuestos casos de acoso.
- Elaborar un informe detallado fruto de la fase de investigación de los casos de supuesto acoso laboral y elevar propuesta de resolución al Consejo de Administración.
- Supervisar, mediante seguimiento posterior, las medidas acordadas y resultantes de la fase de resolución del conflicto.

Artículo 4. Convocatoria de la CI

La Comisión se reunirá por la convocatoria de la presidencia de la CI, al recibir una comunicación de posible situación de acoso laboral (Ficha de Comunicación de posibles situaciones de acoso).

Para la válida reunión de la CI, a efecto de celebración de las sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos, es necesario que estén presentes todos sus miembros, o en su caso los suplentes.

Acta de las sesiones

De cada sesión de la CI se levantará acta, redactada por el Secretario/a, en las actas de las sesiones se recogerán:

- a) Nombre y apellidos de los asistentes.
- b) Circunstancias de tiempo y lugar de la reunión.
- c) Asuntos que se examinen y puntos principales de las deliberaciones.
- d) Actuaciones que determine hacer la Comisión y plazos correspondientes.

Artículo 5. Confidencialidad

Las personas que formen parte de la CI, incluidas las asesoras, se comprometen a la confidencialidad de las reuniones de todos los asuntos tratados en reuniones y la documentación examinada.

En caso de no respetar la citada confidencialidad el infractor será expulsado inmediatamente de la CI, y se dará cuentas al Consejo de Administración para que estudie las consecuencias y o medidas a adoptar contra el infractor por los posibles daños al denunciante o denunciado incluidos en el proceso.

Artículo 6. Toma de acuerdos

Las decisiones de la CI se adoptarán en general por consenso. De no haberlo, se sometería a votación siendo adoptado el acuerdo por mayoría absoluta de cada una de las dos representaciones.

En caso de empate, dirimirá el voto de calidad del Presidente-Secretario de la Comisión. Se podrá, en caso de desacuerdo, hacer una nota aclaratoria en el acta sobre la posición de la parte discrepante.

Y para que así conste, las partes, en la representación que ostentan, firman el presente documento en señal de aceptación y fiel cumplimiento del contenido del mismo.

En Arroyomolinos, a 23 de junio de 2023

ANEXO 1: ACTA DE CONSTITUCIÓN, APROBACIÓN DE REGLAMENTO Y NOMBRAMIENTO DE LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN

En Arroyomolinos a 23 de junio de 2023 se reúnen,

PRIMERO.- Con motivo de la constitución de la Comisión de Investigación recogida en el Protocolo de Acoso Laboral de EMUGESA, se reconocen mutua capacidad y legitimación suficiente, como interlocutores válidos, para CONSTITUIR la Comisión de Investigación del Protocolo de Acoso Laboral de EUMUGESA las siguientes personas y cargos:

por una parte, la representación de la empresa como miembros permanentes:

- Presidencia- Secretaría: María Isabel Santamaría Alonso
- Vocal: Ignacio Castro Rosa
- Vocal: Ana Belén Talavera Cabanillas

Y como suplente para el caso de ser necesario:

- Suplente: Elena Güemes Peña

y por otra, la representación de las personas trabajadoras como miembros permanentes,

- Vocal: Esmeralda Cercadillo Moreno
- Vocal: Armin Gerardo Buale Coka
- Vocal: David Tejerina Gallardo

Y como suplente para el caso de ser necesario:

- Suplente: Francisco Javier Escaso Izquierdo

SEGUNDO.- En este mismo acto, los reunidos aprueban el REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO de esta comisión, y en prueba de ello lo firman por triplicado y a un solo efecto, en cada una de sus páginas, adjuntándolo al presente Acta.

Lo que ratifican y diligencian a los efectos indicados,



ANEXO 1: ACTA DE CONSTITUCIÓN, APROBACIÓN DE REGLAMENTO Y NOMBRAMIENTO DE LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN

En Arroyomolinos a 28 de junio de 2024 se reúnen,

PRIMERO.- Por diferentes circunstancias acontecidas que afectan a los miembros nombrados para la Comisión de Investigación, reunido el Comité de Seguridad y Salud de la Empresa en la fecha indicada en este documento, acuerdan la nueva constitución de la Comisión de Investigación recogida en el Protocolo de Acoso Laboral de EMUGESA APROBADO EL 23 DE JUNIO DE 2023, se reconocen mutua capacidad y legitimación suficiente, como interlocutores válidos, para CONSTITUIR la Comisión de Investigación del Protocolo de Acoso Laboral de EMUGESA designando las siguientes personas y cargos:

por una parte, la representación de la empresa como miembros permanentes:

- Presidencia- Secretaría: Ana Belén Talavera Cabanillas
- Vocal: Ignacio Castro Rosa
- Vocal: Susana Peño García

Y como suplente para el caso de ser necesario:

- Suplente: Elena Güemes Peña

y por otra, la representación de las personas trabajadoras como miembros permanentes,

- Vocal: Esmeralda Cercadillo Moreno
- Vocal: Armin Gerardo Buale Coka
- Vocal: M^a Isabel Guinot Ampuero

Y como suplente para el caso de ser necesario:

- Suplente: M^a Mar del Valle Herrera

SEGUNDO.- En este mismo acto, los reunidos ratifican los términos del REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO de esta comisión aprobado en conjunto con el Protocolo de Acoso, y en prueba de ello lo firman por triplicado y a un solo efecto, en cada una de sus páginas, adjuntándolo al presente Acta.

Lo que ratifican y diligencian a los efectos indicados,

