



**Protocolo para la  
prevención y  
actuación en casos  
de acoso laboral**

**ASOCIACIÓN NUEVO  
HORIZONTE**



## ÍNDICE

1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS .....	3
2. OBJETO DEL PROTOCOLO .....	3
3. ALCANCE .....	4
4. CONCEPTOS Y DEFINICIONES.....	4
4.1 Conflicto interpersonal.....	4
4.2 Acoso psicológico en el trabajo o “mobbing” .....	5
4.3 Otros tipos de acoso .....	7
4.4 Definiciones a efectos del presente procedimiento .....	8
5. NORMATIVA Y CRITERIOS LEGALES .....	8
6. PRINCIPIOS DIRECTORES DEL PROTOCOLO .....	8
6.1 Compromiso y confidencialidad .....	10
7. APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	10
7.1 Inicio del procedimiento .....	10
7.2 Desarrollo del procedimiento de actuación .....	11
8. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PROTOCOLO .....	13
9. SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO .....	13
10. GESTIÓN DOCUMENTAL Y REGISTROS .....	14
ANEXO 1: FICHA DE COMUNICACIÓN DE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO .....	15
ANEXO 2: ACTUACIÓN ANTE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO LABORAL .....	17
ANEXO 3: PAUTAS PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE EL SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL CENTRO DE TRABAJO .....	18
ANEXO 4: MODELO DE COMUNICACIÓN DE AGRESIONES .....	22



## **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, ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE quiere conseguir un entorno de trabajo seguro en el que se respete la dignidad y la libertad de todas las personas trabajadoras de ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE.

Para ello se ha elaborado este protocolo con el fin de evitar situaciones de acoso en el ámbito laboral, que supone una declaración de intenciones respecto a que no se va a permitir, ni a tolerar, el acoso laboral en las instalaciones de la empresa, y que aquellas personas que promuevan o practiquen el acoso serán sancionadas disciplinariamente.

A tales efectos ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE se compromete a:

- Difundir el Protocolo contra el acoso laboral a todo el personal de plantilla.
- Dar apoyo a las personas trabajadoras que se vean sometidas a situaciones de acoso, investigando los casos individualmente, siguiendo el procedimiento establecido en el presente documento.
- Facilitar la información y 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.
- Coordinar con los proveedores, personas que presten servicios profesionales para la entidad y empresas titulares de contratos cuyo personal externalizado realice su actividad laboral dentro de las instalaciones de Asociación Nuevo Horizonte procedimientos de resolución de conflictos interpersonales en el marco del acoso psicológico.

ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE no tolerará ningún tipo de represalias contra aquellas personas que colaboren con la investigación o que promuevan la denuncia de las situaciones de acoso. Así como actuará en los mismos términos con quienes promuevan falsas denuncias, quienes podrán ser sancionadas disciplinariamente por dicho motivo.

## **2. OBJETO DEL PROTOCOLO**

El presente protocolo describe el proceso a seguir en el seno de ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE en los supuestos en los que se produzcan situaciones de conflicto interpersonal y acoso psicológico, aplicándose para la resolución de las situaciones descritas medidas de mediación y análisis guiadas, y tomando siempre en consideración la dignidad de las personas, los derechos inviolables que le son inherentes, con respeto a la ley.

Asimismo, establece las medidas necesarias para prevenir y evitar que se produzca cualquier tipo de conflicto interpersonal, y acoso psicológico, 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 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 ante los Tribunales competentes.

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 se aplica a todas las personas empleadas que desempeñan su actividad laboral en ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE.

### **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 agredan 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 estos, 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 diálogo 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.
- 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 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 las que seguidamente se enumeran con carácter enunciativo y no limitativo:



- 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.
- Acciones de iniquidad: Establecer diferencias de trato. Distribución no equitativa del trabajo. Desigualdades remunerativas.
- 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.

### **4.3 Otros tipos de acoso**

El Real Decreto Legislativo 1/2013 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social, en su artículo 2.f), define como acoso “toda conducta no deseada relacionada con la discapacidad de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”.

Por su parte, el artículo 28 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, Título II, de medidas fiscales, administrativas y del orden social entiende como 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”.

Asimismo, añade: “Cualquier orden de discriminar a las personas por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual se considerará en todo caso discriminación. El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual se consideran en todo caso actos discriminatorios”.

La Ley 3/2016, de 22 de julio, de Protección Integral contra la LGTBI fobia y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual en la Comunidad de Madrid señala, en su artículo 3 i), que “será acoso discriminatorio cualquier comportamiento o conducta que por razones de orientación sexual, expresión o identidad de género o pertenencia a grupo familiar, se realice con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, ofensivo o segregado”.

A modo de ejemplo, y sin carácter exhaustivo, se considerarán comportamientos constitutivos de acoso discriminatorio los comentarios o comportamientos racistas, contrarios a la libertad religiosa o a la no profesión de religión o credo, degradantes de la valía personal o profesional de las personas discapacitadas, peyorativos de las personas maduras o jóvenes, u homófobos incluyendo, en especial, los comportamientos de segregación o aislamiento de las personas discriminadas.



#### 4.4 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

- El Estatuto de los Trabajadores establece 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.

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

ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE 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, ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE 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.

ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE 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 un alegato, a aquellas que faciliten información en relación con dicho alegato o a las personas acusadas; es decir, a todas las personas implicadas.

Para ello, una vez se reciba por parte de la Dirección de la empresa una denuncia por escrito de una posible situación de acoso, ésta podrá apoyarse, si así lo desea, en personal externo de asesoramiento en esta materia para llevar a cabo la intervención psicosocial que proceda, la cual generará un informe de aproximación que facilitará la adopción de medidas preventivas por parte de la empresa; así como servirá para informar al denunciante al respecto de la resolución del caso.

De igual forma, la persona demandante podrá, si lo estima oportuno y al margen de la actuación del presente protocolo, recurrir directamente a algún órgano externo de la Administración Pública para realizar una denuncia en caso de posible acoso psicológico, sexual o por razón de sexo:

- Mediador/a de la Administración Pública.
- Inspección de Trabajo.
- Vía judicial.
- Vía denuncia policial.

Entre las responsabilidades por parte de la Dirección de la empresa en esta materia se encuentran las siguientes:

- Dar soporte a las personas que denuncien estar en situación de acoso psicológico y otro tipo de violencia dentro del ámbito laboral, y cerciorarse de que realmente puedan estar padeciendo este tipo de situaciones de acoso.
- Facilitar la información para valorar las opciones y ver el modo de resolver el conflicto.
- Respetar el principio de presunción de inocencia de la supuesta persona denunciada.
- Facilitar la información sobre las vías de resolución.
- Informar sobre los derechos y las obligaciones en cada caso.
- Implantar las medidas preventivas recogidas en los informes resultantes de las investigaciones realizadas por la propia ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE o por asesores externos, relacionadas con posibles orígenes de conflicto interpersonal o posibles casos de acoso denunciados por escrito.

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 la evitar la coincidencia en el lugar de trabajo si esto fuera posible, sin temor a ser objeto de ningún tipo de



desventaja o represalia. Los actuantes del protocolo valorarán en cada caso la actuación a implantar atendiendo a la situación concreta.

ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE 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.

En el caso que sucedan denuncias falsas sobre otras personas, la Dirección de la empresa adoptará igualmente 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.

ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE 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.

## **6.1 Compromiso y confidencialidad**

ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE establece la obligación de salvaguardar el derecho a la intimidad y la confidencialidad durante todo el proceso, por lo que todas las actuaciones dirigidas a evaluar la existencia de una situación de acoso se manejarán 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 tratará todos los datos con el máximo sigilo profesional y confidencialidad, cumpliendo escrupulosamente lo dispuesto en las diversas normas de aplicación.

Las personas que por cualquier causa se encuentren afectadas y/o inmersas en la aplicación del presente procedimiento tendrán la obligación de comprometerse 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, con la salvedad de la existencia de denuncia por los mismos hechos en el ámbito judicial.

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 denuncia durante el proceso de toma de datos y análisis, ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE pueda proseguir con el procedimiento hasta su conclusión, al objeto de preservar la seguridad y salud de los empleados de la entidad.

## **7. APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

### **7.1 Inicio del procedimiento**

El procedimiento se inicia cuando una persona trabajadora de ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE se sienta objeto de un conflicto interpersonal de especial relevancia para ella, de un acoso psicológico,



y otras situaciones de violencia en el centro de trabajo, con independencia de que le afecte de manera negativa a su salud y a su trabajo. El inicio del procedimiento también podrá ser realizado por una tercera persona que tenga conocimiento de que una persona trabajadora del centro esté sufriendo las conductas que se han referido en el párrafo anterior.

Al encontrarse expuesta a una de las situaciones descritas en el párrafo anterior, lo pondrá en conocimiento de la Dirección de la empresa mediante el modelo de comunicación frente a situaciones de posible acoso que figura en el Anexo 1 de este informe, o escrito que lo sustituya.

No se tramitarán a través del procedimiento contenido en el presente protocolo:

- Las denuncias siendo anónimas no contengan datos suficientes para proceder con la investigación.
- Las que se refieran a materias correspondientes a otro tipo de reclamaciones.

La persona denunciante aportará junto al escrito de inicio cuanta documentación sobre el tema obre en su poder, y facilitará toda la información que considere relevante y aquella que le vengana a solicitar las personas que estén realizando la actuación del protocolo.

## 7.2 Desarrollo del procedimiento de actuación

Las actuaciones en el marco del protocolo de acoso se desempeñarán por una “comisión” que tendrá como objetivo esclarecer los hechos denunciados y concluir la existencia o no de los mismos, y su calificación. Dicha comisión estará conformada por TRES MIEMBROS

- Un/a psicólogo/a
- Un/a delegado/a de prevención
- El/la responsable de la Gerencia del centro, o una tercera persona que dicho/a responsable designe pudiendo ser persona externa a la plantilla siempre que tenga formación y/o conocimiento en acoso.

Siempre que sea posible ninguno de los dos sexos tendrá una participación inferior al 30%

Las funciones de esta Comisión son las siguientes:

- Recibir las quejas, reclamaciones o consultas.
- Llevar a cabo la investigación
- Recibir y dar audiencia a la persona denunciada y a la denunciante.
- Practicar cuantas pruebas sean oportunas y presentar un informe o dictamen sobre el caso instruido y realizar las recomendaciones pertinentes, elevando sus conclusiones a la dirección del centro en un plazo máximo de 30 días a partir del inicio del proceso.
- Recomendar las medidas de prevención, información, sensibilización y formación que estime convenientes.
- Velar por las garantías comprendidas en el presente Protocolo.

Cualquier persona que forme parte de esta Comisión y que esté involucrada en un procedimiento de acoso o afectada por relación de parentesco y/o afectiva, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la víctima o de la persona denunciada, quedará automáticamente invalidada para formar parte de dicho proceso. Si fuera la



persona denunciada, quedará invalidada para cualquier procedimiento hasta la resolución de su caso.

El procedimiento buscará la agilidad y rapidez de la respuesta, protegiendo y respetando siempre la intimidad y la dignidad de las personas involucradas en la instrucción. Asimismo, procurará la protección suficiente de la presunta víctima en cuanto a su seguridad y su salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de esta situación.

La comunicación de queja o denuncia podrá ser realizada por el/la reclamante **o por otra persona que tenga conocimiento de los mencionados actos impropios,** dirigiéndose por escrito al/a Psicólogo/a del centro mediante el impreso del Anexo 1, que tomará constancia del escrito o de la reclamación y la derivará al resto de miembros de la comisión de forma inmediata.

**Los/as trabajadores/as con responsabilidad jerárquica** (mandos y directivos/as) están obligados/as a informar sobre los posibles casos de acoso que puedan realizar sus subordinados/as o puedan afectar a sus equipos, considerándose falta el no comunicar estos hechos si fueran conocidos por ellos/as.

Asimismo, los/as representantes de los/as trabajadores deben comunicar a la Dirección de la Empresa aquellos comportamientos o conductas que puedan propiciar las situaciones descritas, y de los cuales tuvieran conocimiento

Cuando haya reclamaciones o quejas sobre la existencia de este tipo de situaciones, la Comisión investigará e instruirá el caso objeto de queja o reclamación.

La investigación acerca de la queja o reclamación debe ser desarrollada con sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas, tanto reclamante como persona presuntamente acosadora.

En un plazo de tiempo máximo de 30 días, la Comisión dará por finalizado el procedimiento interno, validando en su caso la consistencia de la denuncia.

De las entrevistas realizadas se levantará por la comisión acta fechada que será firmada por la/s persona/s declarantes y los miembros de la comisión. Y de las conclusiones y actuaciones se reflejarán en un informe o dictamen escrito que se elevará a la Dirección del Centro, y se comunicará por éste a las partes afectadas. En el informe o dictamen se presentarán propuestas para la solución del problema, así como en su caso recomendaciones.

Todo el procedimiento será urgente y confidencial, protegiendo en todo momento la intimidad y dignidad de los/as afectados/as y el archivo de las actuaciones será custodiado por el/la secretario/a de la Comisión, y en caso de que se considere necesario podrá contar con la colaboración del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

En caso de quedar acreditados los hechos denunciados y siendo estos algunos de los supuestos recogidos en el presente protocolo, se podrá proponer la imposición de sanción disciplinaria, así como la adopción de medidas cautelares.

En caso de detectarse mala fe y/o denuncia falsa por parte del denunciante, se hará constar de forma expresa en el informe.



## **8. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PROTOCOLO**

ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE quiere reiterar su compromiso de que ninguna de las situaciones de acoso y violencia en el lugar de trabajo deben permitirse en 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 los trabajadores, se pondrán en marcha las siguientes medidas:

### **1. 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 entregará el Protocolo de acoso laboral a todas las personas trabajadoras en formato físico.
- Se publicarán los aspectos más relevantes del Protocolo de acoso laboral en los diferentes tabloneros de anuncios de la empresa.
- Se publicarán los aspectos más relevantes del Protocolo de acoso laboral a través de notas informativas en los boletines y medios de comunicación internos (correo electrónico, intranet, etc.).
- Se entregará copia del Protocolo de acoso laboral al personal de nuevo ingreso.

### **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 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 ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE rial contra el mismo.

De igual forma se realizarán programas específicos de formación insistiendo en formas de prevención del acoso en función de nuestra organización del trabajo, mecanismos de actuación, sanciones e implicaciones legales derivadas del acoso en la empresa, dirigidos, en particular, al personal de la Dirección de la empresa y mandos intermedios.

### **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 2 de presente Protocolo.

## **9. SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO**

La Dirección de la empresa realizará un seguimiento exhaustivo para revisar las posibles denuncias de acoso laboral y cómo han sido resueltas con el fin de asegurar la eficacia y funcionalidad del Protocolo y adaptarlo si lo considerara necesario.



## **10. GESTIÓN DOCUMENTAL Y REGISTROS**

La documentación generada en el proceso de intervención en casos de acoso laboral será archivada por la Gerencia del Centro junto 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.



## ANEXO 1: FICHA DE COMUNICACIÓN DE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO

COMUNICACIÓN FRENTE A POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO PSICOLÓGICO, Y/O CONFLICTO INTERPERSONAL
<p><b>Datos referentes a la situación:</b></p> <p><i>Tipos (Marque la que proceda):</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Acciones o ataques con medidas organizativas</li><li><input type="checkbox"/> Acciones o ataques a las relaciones sociales</li><li><input type="checkbox"/> Acciones o ataques a la vida privada</li><li><input type="checkbox"/> Acciones o ataques a las actitudes y/o creencias</li><li><input type="checkbox"/> Agresiones verbales</li><li><input type="checkbox"/> Rumores</li><li><input type="checkbox"/> Otro tipo de conflicto interpersonal</li><li><input type="checkbox"/> Otras: .....</li></ul>
<p><b>Datos referentes a la situación:</b></p> <p>Identificar el lugar:</p>
<p><b>Datos referentes a la situación:</b></p> <p>Testigos:</p>



**Datos referentes a la situación:**

*Consecuencias laborales (Marque la que proceda):*

- Repercusión emocional sin baja laboral
- Interrupción laboral con baja laboral
- Ninguna
- Otras: .....

**Datos referentes a la persona demandante:**

*Edad.....*  
*Género..... Nombre*  
*y apellidos.....*  
*Departamento/Lugar de trabajo.....*

**Datos referentes a la persona demandada:**

*Edad.....*  
*Género..... Nombre y*  
*apellidos.....*  
*Departamento/Lugar de trabajo.....*

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

*Nombre y apellidos.....*  
*Cargo.....*

*Firma:*

*Firma y autorización del/la empleado/a expuesto a la posible situación de acoso psicológico, y/o conflicto interpersonal:*



## **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) que deberá ser entregada al Psicólogo/a del Centro o a la Gerencia.
- Se deberá guardar una copia de dicho escrito con la fecha incluida.
- En un breve plazo de tiempo la Dirección de la empresa 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.



### **ANEXO 3: PAUTAS PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE EL 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 ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE.

La empresa, 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 ASOCIACIÓN NUEVO HORIZONTE

<b>Tipo</b>	<b>Características</b>	<b>Ejemplos</b>
Violencia	Quienes ejercen la violencia no tienen relación de trato con la víctima	Familiares/tutores/representantes legales/ o terceras personas vinculadas o no con los 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 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.

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.

#### **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 des controle 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 la empresa se utilizarán los datos disponibles en el Servicio de Prevención Propio/ Mancomunado / Ajeno 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.

El control y archivo de las comunicaciones de agresiones se llevará a cabo por el Servicio de Prevención Ajeno. Se analizarán periódicamente (anuales) para determinar mapas de riesgo entre



las diferentes zonas de actuación, a fin de establecer líneas de acción preventiva que impidan la aparición reiterada de estos episodios.

**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.



## ANEXO 4: MODELO DE COMUNICACIÓN DE AGRESIONES

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

.....  
 .....  
 .....  
**Consecuencias del incidente:**  
 .....  
 .....  
 .....

**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*

*Policia Local*

*Policia 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\_\_