

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO LABORAL

PPAAL 2023.01

Servei de Bombers i Bomberes Forestals



GENERALITAT
VALENCIANA



SGISE

Societat Valenciana de Gestió Integral
dels Serveis d'Emergències







CONTENIDO

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | ANTECEDENTES | 8 |
| 2. | OBJETO | 9 |
| 3. | ÁMBITO DE APLICACIÓN | 10 |
| 3.1. | COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES..... | 10 |
| 4. | DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS | 11 |
| 5. | MARCO NORMATIVO | 14 |
| 6. | DEFINICIONES | 15 |
| 6.1. | ACOSO LABORAL | 15 |
| 6.2. | ACOSO MORAL | 15 |
| 6.3. | ACOSO SEXUAL | 17 |
| 6.4. | ACOSO POR RAZÓN DE SEXO..... | 18 |
| 6.5. | ACOSO DISCRIMINATORIO | 19 |
| 6.6. | SITUACIONES DE VIOLENCIA LABORAL | 19 |
| 6.7. | CONFLICTO | 19 |
| 6.8. | MEDIACIÓN | 19 |
| 6.9. | ASESORÍA CONFIDENCIAL..... | 20 |
| 7. | ÓRGANOS Y UNIDADES COMPETENTES | 21 |
| 7.1. | PERSONA DENUNCIANTE | 21 |
| 7.2. | PERSONA AFECTADA..... | 21 |
| 7.3. | PERSONA DENUNCIADA | 21 |
| 7.4. | PERSONA MEDIADORA | 21 |
| 7.5. | COMISIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (CRC)..... | 21 |
| 8. | MEDIDAS DE PREVENCIÓN | 23 |
| 8.1. | DIVULGACIÓN E INFORMACIÓN | 23 |
| 8.2. | FORMACIÓN | 23 |
| 8.3. | EVALUACIÓN..... | 23 |
| 9. | PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN | 24 |
| 9.1. | FASE I: INICIO DEL PROCEDIMIENTO..... | 24 |
| 9.1.1. | Detección y denuncia de los hechos..... | 24 |
| 9.1.2. | Recopilación de las pruebas/testimonios iniciales y registro. | 24 |
| 9.1.3. | Trámite de audiencia al personal implicado..... | 25 |



| | | |
|------------|--|-----------|
| 9.1.4. | Archivo por no procedencia o curso al expediente..... | 25 |
| 9.2. | FASE II: PROCEDIMIENTO CONCILIADOR DE SOLUCIÓN. MEDIACIÓN..... | 25 |
| 9.3. | FASE III: PROCEDIMIENTO FORMAL DE INVESTIGACIÓN..... | 26 |
| 9.3.1. | Constitución de la Comisión de Resolución de Conflictos (CRC)..... | 26 |
| 9.3.2. | Investigación..... | 26 |
| 9.3.1. | Informe formal de resolución..... | 27 |
| 9.4. | FASE IV: CIERRE DEL PROCEDIMIENTO..... | 27 |
| 9.4.1. | Conclusión del expediente..... | 27 |
| 9.5. | FASE V: SEGUIMIENTO..... | 28 |
| 9.5.1. | Garantías del procedimiento de investigación..... | 28 |
| 10. | TIPIFICACIÓN DE FALTAS Y SANCIONES..... | 30 |
| 11. | POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DEL PROTOCOLO..... | 31 |
| 12. | EVALUACIÓN Y REVISIÓN DEL PROTOCOLO..... | 32 |
| 12.1. | VIGENCIA DEL PRESENTE PROTOCOLO DE ACOSO LABORAL..... | 32 |



CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

| Revisión | | Contenido de la modificación |
|--------------|------------|---|
| Nº | Fecha | |
| PPAL 2019.01 | 12/09/2019 | Documento inicial |
| PPAL 2023.01 | 01/03/2023 | Actualización formato corporativo No aplicación al acoso sexual o por razón de sexo por creación de protocolo exclusivo. Inclusión de la figura de igualdad en el CRC Actualización del procedimiento de actuación |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Documento elaborado por Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la SGISE con el visto bueno del Comité de Seguridad y Salud en fecha de 28 de febrero de 2023 y aprobado por la gerencia de la Sociedad Valenciana de Gestión Integral de los Servicios de Emergencia, S.A.

Fdo. La gerencia de la SGISE



Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral





1. ANTECEDENTES

Las actividades laborales desarrolladas en el ámbito de las emergencias comportan la existencia de una serie de riesgos laborales, entre ellos los ligados a factores de tipo psicosocial.

Las personas al servicio de la Sociedad Valenciana de Gestión Integral de los Servicios de Emergencias S.A. (en adelante SGISE) constituyen el principal activo con el que se cuenta para garantizar un funcionamiento eficaz y eficiente del Servicio de Bomberos Forestales. Cuidar y atender sus necesidades y bienestar, a través de una adecuada y efectiva gestión de personal, resulta fundamental para conseguir este buen funcionamiento.

La Constitución Española reconoce como derechos fundamentales la dignidad de la persona, la integridad física y moral, el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a realizar su trabajo libre de cualquier tipo de violencia, así como de cualquier discriminación prohibida en el ordenamiento jurídico.

SGISE, como empresa del sector público instrumental, ha de garantizar a su personal empleado la protección efectiva frente al acoso moral y laboral, el acoso sexual o por razón de sexo, el acoso por razones de origen racial o étnico, por motivos de religión o convicciones, de diversidad funcional, de edad o de orientación sexual, tipificados como faltas muy graves por el EBEP y por la normativa de Función Pública y, en muchas ocasiones, como delitos por el ordenamiento jurídico.

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, en adelante LPRL, dispone, en su artículo 16, que todas las organizaciones laborales, incluidas las administraciones públicas, han de proporcionar la mejora de las condiciones de trabajo del personal empleado, elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud, velando no sólo por la prevención y protección ante los riesgos que puedan ocasionar daño físico, sino también ante riesgos que puedan ocasionar deterioro de la salud psíquica.

SGISE, a través de este protocolo manifiesta y reitera de forma clara su compromiso de tolerancia cero frente a toda conducta de acoso laboral, y plantea el abordaje desde un doble prisma complementario estableciendo mecanismos proactivos para evitar que se den situaciones de acoso y otros de naturaleza reactiva para dar respuesta inmediata a los casos que se puedan dar.

La redacción del presente protocolo se basa en la prevención, la mediación y la investigación como medios para combatir situaciones de conflicto, facilitando y haciendo más transparentes los cauces de denuncia que puede utilizar el trabajador ante una presunta situación de acoso laboral, inspirándose, en una lógica de participación y diálogo social que tenga en cuenta las aportaciones de diversos actores con interés y responsabilidad directa en el tema.



2. OBJETO

El objeto de este protocolo es establecer el procedimiento de actuación de SGISE en los siguientes supuestos de acoso laboral de naturaleza tal como el acoso moral, discriminatorio u otras situaciones de violencia laboral, definidas en el punto 6. *Definiciones*.

Mediante el presente protocolo se pretende intervenir y esclarecer los supuestos hechos para resolver cualquier conflicto de manera ágil, eficaz y sin demoras, garantizando en todo momento la imparcialidad y el tratamiento justo, la confidencialidad, la presunción de inocencia, la dignidad de las personas afectadas o intervinientes en el procedimiento y la ausencia de represalias, conceptos que se recogen en los principios desarrollados en el punto 4. *Declaración de principios*.

No obstante, **a los supuestos de acoso laboral de naturaleza sexual o por razón de sexo descritos en el punto 6. *Definiciones*, les será de aplicación el Protocolo de prevención y actuación frente el acoso sexual o por razón de sexo en el ámbito laboral de la SGISE** una vez entre en vigor tras aprobación por la Comisión de seguimiento del Plan de igualdad de la SGISE, todo ello de acuerdo con los requerimientos de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en adelante LOI.



3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo de actuación se circunscribe al personal de SGISE en el ámbito de los respectivos centros de trabajo e instalaciones de aseo y vestuario o, si se produjera fuera de los mismos, a las situaciones que se hubieran producido como consecuencia del trabajo.

SGISE, como empresa firmante, se compromete a garantizar la seguridad y salud laboral de toda persona que preste servicios en los lugares de trabajo a los que alcanza el poder de dirección y a asegurar con todos los medios a su alcance, la existencia de ambientes de trabajo exentos de riesgos para la salud. En consecuencia, el Protocolo se aplicará a toda persona que preste servicios en la organización, incluido el personal directivo, el personal afecto a contratas o subcontratas y/o puesto a disposición a través de asistencias técnicas y/o convenios de colaboración y las personas trabajadoras autónomas relacionadas con la empresa.

En todos los casos, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de SGISE (en adelante SPRL), en colaboración con la Dirección de Recursos Humanos y las Jefaturas de Actuación provinciales, promoverán las actuaciones efectivas ante posibles situaciones de acoso laboral del personal que preste su servicio en la empresa.

De igual forma, recabarán y obtendrán, periódicamente y a través del Comité de Seguridad y Salud y del Comité de Igualdad toda aquella información en relación con la problemática e incidencia del acoso laboral para establecer, en su caso, estrategias e instrucciones comunes de actuación.

3.1. COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

En el supuesto de que se produzca cualquiera de las situaciones mencionadas entre personal empleado de la SGISE y el personal de otra organización o empresa externa que desempeñe su actividad en el mismo centro de trabajo, se dispondrán las medidas necesarias en materia de coordinación de actividades empresariales para su resolución.

Para ello, SGISE, en aplicación de las normas sobre coordinación de actividades empresariales contenidas en el art. 24 LPRL, informará a todo el personal presente en su(s) centro(s) de trabajo –sea personal propio o procedente de otras empresas-, a las empresas de las que proceden, así como a las empresas a las que desplazan su propio personal sobre la política existente de tolerancia cero hacia la violencia en el trabajo y sobre la existencia del presente protocolo de actuación.

También recabará de dichas empresas, en primer lugar, el compromiso de informar a su propio personal sobre dicha política y sobre la existencia de ese protocolo de actuación, bajo cuyo ámbito de aplicación se encuentran; y, en segundo lugar, la información sobre la existencia o no en dichas empresas de un protocolo propio de actuación frente a todo tipo de acoso laboral que pueda aplicarse cuando el sujeto activo del acoso pertenece a alguna de esas empresas, así como el compromiso de aplicación del protocolo dado el caso.

En la medida en que la empresa que adopte el protocolo no tenga en un supuesto determinado capacidad de aplicar el mismo en su totalidad debido a que el sujeto activo del presunto acoso queda fuera de su poder de dirección, aquella se deberá dirigir a la empresa competente al objeto de que dé cauce a la reclamación presentada y, en su caso, sancione a la persona responsable, con advertencia de que, de no hacerlo, la relación mercantil que une a ambas empresas podrá extinguirse.



4. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Una de las líneas estratégicas de la SGISE es la de trabajar para priorizar un buen ambiente en las relaciones laborales y preservar el equilibrio del entorno laboral, promoviendo el trato respetuoso, preservando la integridad física y moral de las personas trabajadoras y respetando su dignidad.

El acoso se considera una conducta prohibida por SGISE y, aun siendo conscientes de la excepcionalidad con que se suceden dichos comportamientos se considera necesario arbitrar un procedimiento específico para su investigación.

Cualquier conducta violenta en el trabajo constituye un acto que envilece a quien la ejerce, genera daños a las víctimas y deteriora el clima laboral, ante este tipo de actuaciones SGISE dispone ofrecer una respuesta única e integral frente al problema.

La Dirección de SGISE se compromete a salvaguardar el derecho fundamental a la igualdad de trato, amparado en el artículo 14 de la Constitución Española, así como cualquiera de sus manifestaciones reguladas en los apartados c) y d) del artículo 4.2 del Estatuto de los Trabajadores (ET), el derecho de las personas a no ser discriminadas directa o indirectamente para el empleo o una vez empleadas, por razones de sexo, y el respeto a la intimidad y a la consideración debida a la dignidad, comprendida la protección contra las ofensas verbales y físicas de naturaleza sexual. Dichas actuaciones, derivadas del posible acaecimiento de conductas de acoso, deben estar dotadas de rigor, cautela y confidencialidad.

De otro lado, SGISE velará por proteger también los derechos de las personas acusadas, respetando la presunción de inocencia y evitando que las actuaciones preventivas sean interpretadas como prueba de culpabilidad. Se debe prevenir el daño injusto y el riesgo para la salud de la persona acusada o de terceras personas, como consecuencia de las denuncias por acoso y de las actuaciones derivadas de las mismas.

En esta relación, deben evitarse las denuncias falsas, que causan un mal uso de los recursos y ocasionan un claro perjuicio en las personas denunciadas. Las denuncias improcedentes dificultan la eficacia de los servicios y generan riesgos añadidos.

En este sentido, se considerará denuncia falsa aquella denuncia en la que, tras la instrucción del procedimiento, resulte que concurren simultáneamente los siguientes dos requisitos:

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

Con el fin de asegurar que todo el personal empleado disfrute de un entorno laboral libre de cualquier tipo de acoso, se enumeran a continuación los siguientes principios que deberán ser atendidos y promovidos en todos los niveles del organigrama laboral y, en especial, por las personas responsables de la aplicación de este protocolo:

- Igualdad de trato y oportunidades y a la no discriminación por razón de sexo (LGTBI), nacimiento, raza, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social del ámbito laboral.
- Diligencia y celeridad para atender cualquier situación de acoso de la que se tenga conocimiento.
- Trato personalizado, con respeto y protección de la intimidad y dignidad para todas las personas afectadas.
- Sigilo y estricto respeto a lo previsto en la Ley de Protección de Datos Personales.
- Presunción de inocencia de las partes implicadas.
- Objetividad, transparencia e imparcialidad.



- Habilitación de las medidas de protección y cautelares necesarias, sin que puedan suponer perjuicio o pérdida de derechos de la presunta víctima.
- Tolerancia cero frente a cualquier conducta que atente contra la dignidad de las personas y su intimidad o que sea discriminatoria.
- Prevención y lucha activa contra el acoso, destinando los recursos necesarios para ello, y para adoptar las medidas correctoras y de protección a las víctimas, que procedan.
- Asegurar la impartición de formación en esta materia dirigida a sensibilizar a todo el personal, de forma especial al personal directivo y mandos intermedios.

En la misma línea, la aplicación del presente protocolo se atenderá durante todo su procedimiento a los siguientes principios rectores:

- **Principio de celeridad:** es necesario que la tramitación se realice de forma urgente y que se fije un plazo máximo para la resolución de las reclamaciones o denuncias que se tramiten.
- **Principio de confidencialidad y protección de datos:** todos los trámites que se realicen en el procedimiento serán confidenciales y sólo pueden ser conocidos por las personas que intervienen directamente en el desarrollo de las diferentes fases de este protocolo además de la aplicación de la Ley Orgánica 3/2018 de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales referente a:
 - La no inclusión en los expedientes de datos personales,
 - La indicación expresa a las personas que intervengan de la obligación de guardar secreto sobre el tema,
 - La custodia de la documentación,
 - La utilización de códigos alfanuméricos para identificar los expedientes, etc. en aplicación de la normativa de protección de datos personales.

Además, todos los datos relativos a la salud tienen que ser tratados de forma específica, de manera que se incorporen al expediente después de la autorización expresa de la persona afectada, y cualquier informe que se derive tiene que respetar el derecho a la confidencialidad de los datos de salud.

- **Principio de protección de la intimidad y de la dignidad de las personas:** el procedimiento tiene que proteger la intimidad de la persona acosada, como de todas las personas implicadas en el procedimiento. Se tiene que actuar con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones deben realizarse con el máximo respeto a todas las personas implicadas (testigos, denunciadas, etc.).
- **Principios de seguridad jurídica, imparcialidad y derecho de defensa de todas las personas implicadas:** el procedimiento tiene que garantizar la audiencia imparcial y un tratamiento justo a todas las personas implicadas. Todas las personas que intervengan en el procedimiento deben actuar de buena fe en la investigación de la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados. Todas las personas implicadas en el procedimiento tienen derecho a la información sobre el procedimiento de la empresa, los derechos y deberes, qué fase se está desarrollando y, según la característica de participación (afectadas, testigos, denunciadas), del resultado de las fases. Durante todas las actuaciones de este procedimiento las personas implicadas pueden estar acompañadas y asesoradas por una o diversas personas de su confianza del entorno de la empresa.
- **Prohibición de represalias (garantía de indemnidad):** se garantizará que no se produzcan represalias contra las personas que denuncien, atestigüen, ayuden o participen en investigaciones



de acoso, al igual que sobre las personas que se opongan o critiquen cualquier conducta de este tipo, ya sea sobre sí mismas o frente a terceras. La adopción de medidas que supongan un tratamiento desfavorable de alguno de los sujetos señalados (personas denunciantes, testigos, o coadyuvantes) serán consideradas nulas. Si se hubieran producido represalias o existido perjuicio para la víctima o denunciante del acoso durante el procedimiento, éstas serán, como mínimo, restituidas en las condiciones en que se encontraban antes del mismo, sin perjuicio de cualesquiera otros procedimientos que quisieran iniciar a propósito de esta situación y de las consecuencias que de ello se deriven. La presentación deliberada de una queja o denuncia falsa de acoso pueden ser constituyentes de motivo de sanción.

- **Principio de colaboración:** todas las personas que tengan conocimiento de la existencia de algún tipo de conducta de acoso deben informar de su existencia a los órganos competentes. Todas las personas que sean citadas en el transcurso de la aplicación de este procedimiento tienen el deber de implicarse y de prestar su colaboración.
- **Principio de apoyo de personas formadas:** con la finalidad de garantizar el procedimiento, la empresa tiene que contar con la participación de personas formadas en prevención de riesgos laborales, resolución de conflictos y en el ejercicio de su función. Asimismo, se recomienda que la composición del órgano encargado de tramitar las denuncias cuente preferentemente con una representación equilibrada de mujeres y hombres.
- **Principio de no re-victimización:** en lo posible, se debe evitar que la persona acosada tenga que exponerse de manera reiterada y describir en repetidas ocasiones las conductas de las que ha sido víctima.
- **Principio de reparación de la víctima y del entorno laboral:** las personas afectadas por cualquier conducta constitutiva de acoso tienen derecho a ser resarcidas a través de los mecanismos legales establecidos, pero también a través de la asunción por parte de la empresa de los siguientes compromisos que se establecen a título ejemplificativo, tales como el apoyo a la víctima de acoso en el entorno profesional, de tal manera que la empresa se compromete a poner en marcha medidas conducentes a la recuperación del proyecto profesional de la víctima; la puesta a disposición de la víctima de cuantas medidas se estimen pertinentes para garantizar el derecho a la protección integral de la salud hasta su restablecimiento.

Asimismo, en las actuaciones a que se refiere este protocolo se garantizarán los siguientes derechos:

- A recibir respuesta a la queja y/o denuncia presentada.
- A no sufrir represalias, tanto las personas que efectúen una queja y/o denuncia, como quien acuda como testigo, ayude o participe en la investigación.
- A la asistencia de una persona representante de los trabajadores y las trabajadoras o de un asesor o asesora.
- A ser restituida la víctima en sus condiciones laborales.
- A la protección de la salud de la víctima de manera integral.

En definitiva, SGISE se compromete a comunicar y difundir la existencia de recursos y de un protocolo de actuación específico dirigido a prevenir y, en su caso, corregir y sancionar cualquier conducta de acoso laboral en el Servicio de Bomberos Forestales de la Generalitat Valenciana. Así mismo se velará por que el procedimiento ante una denuncia de acoso en el entorno laboral sea ágil y rápido, otorgue credibilidad y en todo momento proteja la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas. También garantizará la protección de la víctima en lo relativo a la seguridad y la salud, teniendo en cuenta las consecuencias físicas o psicológicas que pudieran derivarse.



5. MARCO NORMATIVO

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.
- Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición, año 2009. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación, año 1999. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales, año 2000. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.



6. DEFINICIONES

6.1. ACOSO LABORAL

A efectos de este protocolo, se considerará acoso laboral a toda una serie de conductas indeseables e inaceptables, acaecidas en el entorno de trabajo, incluidas en un marco conceptual amplio por cualquier medio (entre ellos el uso de nuevas tecnologías, ciberacoso).

Esta serie de conductas implican situaciones definidas como:

- Acoso moral,
- Acoso sexual
- Acoso por razón de sexo
- Acoso discriminatorio
- Otras situaciones de violencia laboral.

En todas las categorías y tipologías se tendrá en cuenta la perspectiva de género en el análisis de la situación. Cuando se obtengan datos para el análisis de la situación se desglosarán las situaciones teniendo en cuenta en función de los diferentes tipos de acoso.

6.2. ACOSO MORAL

También es denominado acoso psicológico u hostigamiento.

Se entiende por acoso moral “aquella situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica de forma sistemática, recurrente y durante tiempo prolongado, sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir sus redes de comunicación, así como su reputación y/o perturbar gravemente el ejercicio de sus funciones”.

La acepción excluye, por lo tanto, las acciones esporádicas, aisladas o puntuales, refiriéndose a conductas repetidas periódicamente y que responden a un método concreto. Asimismo, señala que tales conductas obedecen a un objetivo concreto y tienen una cadencia constante.

La *Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica el Código Penal*, tipifica como delito diversas acciones “contra la integridad moral” y castiga conductas como:

- el “trato degradante menoscabando gravemente la integridad moral”;
- “actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima” o si,
- “además del atentado a la integridad moral, se produjese lesión o daño a la vida, integridad física, salud, libertad sexual o bienes de la víctima o de un tercero” (Art. 177).

Desde el marco técnico de la prevención de riesgos laborales se considera con la expresión “**acoso psicológico en el trabajo**” (APT) toda exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud (*NTP 854 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*).

No existe un criterio jurídico estricto y taxativo sobre la duración o la repetición de estas acciones, pero, en todo caso, se caracteriza por su carácter repetido o continuado en el tiempo dando lugar a conductas o a una pluralidad de acciones ofensivas que, en conjunto, son capaces de generar un entorno hostil sin tener carácter puntual.

El acoso moral en el trabajo, así entendido, responde en su origen a una acción de “acoso” y de “hostigamiento” que puede producirse tanto de forma individual (ejercido por una sola persona), como grupal (por varias) y realizarse tanto desde una posición de superioridad (el ejercido desde arriba, en un sentido descendente, por el jefe/a o jefes/as) como por un igual o iguales (horizontal) o por un inferior o inferiores (ascendente).

Se establece así, al hablar de acoso moral, una tipología del acoso (descendente, horizontal y ascendente) que, aun teniendo sus propias peculiaridades y consecuencias (penales cuando se ejerce desde una posición de superioridad jerárquica), tienen una misma finalidad: dañar y anular a una persona (la víctima), generalmente con la intención estratégica de conseguir que abandone su puesto de trabajo y “se marche”, someténdola a un hostigamiento sistemático, recurrente y mantenido de forma prolongada en el tiempo. Este hostigamiento constante produce en la víctima, que es vista por su agresor/a o agresores/as como molesta o perjudicial para sus propios intereses, sentimientos de angustia, miedo, desprecio, desánimo, baja autoestima, etc., sentimientos que conducen o derivan en problemas de salud, físicos y psicológicos, y que pueden llegar a tener consecuencias muy graves para su propia dignidad e integridad personal.

Teniendo en cuenta lo anterior el acoso moral comprende una serie de conductas indeseables, siempre que se ejerzan de forma sistemática y reiterada en el tiempo, y entre otras, las siguientes:

| CATEGORIZACIÓN | CONDUCTAS TIPO |
|--|--|
| Aislar Ignorar Abuso social Excluir y no dejar participar | <ul style="list-style-type: none"> · Dificultar la realización del trabajo. · Encargos que sobrepasan la capacidad o cualificación profesional o, por el contrario, de muy inferior categoría profesional de la que se tiene reconocida. · Privar de realizar cualquier actividad. · Negar la información o los recursos necesarios para realizar su trabajo habitual. · Dificultar o reducir las posibilidades de comunicación y limitar los contactos sociales dentro de la organización. · Aislar o apartar física o funcionalmente del resto de la unidad a la que se pertenece, sin causa justificada. · Cursar órdenes de trabajo imposibles contradictorias. |
| Despreciar Chantaje emocional Humillar Coaccionar Culpabilizar | <ul style="list-style-type: none"> · Acciones contera (CONTRA) la reputación o la dignidad personal o social mediante actitudes y comentarios que cuestionen y traten de ridiculizar a una persona por su aspecto o condiciones físicas, ideas, creencias, etc, o mediante ataques a su vida privada. Realizar comentarios o difundir rumores negativos y en perjuicio de la reputación profesional y, en general, cualquier práctica o conducta tendente a menoscabar el prestigio. · Criticar sistemáticamente. |
| Anular la libertad individual | <ul style="list-style-type: none"> · Cualquier acción que suponga manipulación, control y/o vigilancia no justificada y discriminatoria. |

Por otro lado, no podemos obviar la posibilidad de aparición de conductas, actuaciones y comportamientos de tipo inadecuado, que al no prorrogarse en el tiempo ni presentarse de forma sistemática impiden su catalogación como ACOSO MORAL, pero ante las que no se puede dejar de actuar para su corrección, por los órganos directamente responsables, en el marco de la prevención de riesgos psicosociales e incluso propiciando medidas de orden disciplinario.



Dentro de estas actuaciones o comportamientos inadecuados, que no podemos considerar constitutivas de acoso moral se relacionan de manera no exhaustiva las siguientes:

- 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.
- Situaciones de amenazas o agresiones puntuales o aisladas no realizadas de forma reiterada y/o prolongada en el tiempo, sino aisladas y de carácter puntual.
- Acciones realizadas por superiores que ejercen la dirección con un estilo de mando autoritario con comportamientos arbitrarios realizados en el ámbito interpersonal o a la colectividad.
- La incorrecta organización del trabajo y la falta de comunicación.
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o el cumplimiento de las normas y procedimientos aprobados.
- Incumplimiento de legalidad o negligencias.
- Críticas constructivas, explícitas, justificadas.

6.3. ACOSO SEXUAL

Es 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 LOI).

La finalidad inmediata del acoso sexual consiste en obtener algún tipo de satisfacción sexual, pero el objetivo final es manifestar el poder de una persona sobre otra, habitualmente del hombre sobre la mujer, perpetuando, de esta forma, las estructuras de poder que existen todavía en nuestra sociedad.

Algunos de los ejemplos de conductas constitutivas de acoso sexual son:

- El condicionamiento del acceso al empleo, de una condición de empleo o del mantenimiento del empleo, a la aceptación, por la víctima de un favor de contenido sexual, aunque la amenaza explícita o implícita en ese condicionamiento no se llegue a cumplir de forma efectiva (chantaje sexual).
- Contacto físico indeseado (tocamientos, roces, abrazos, palmaditas, pellizcos...).
- Llamadas telefónicas, enviar cartas, mensajes o fotografías u otros materiales de carácter sexual ofensivo sobre cuestiones de índole sexual.
- Presionar o coaccionar para mantener relaciones sexuales.
- Amenazas de represalias tras negarse a acceder a alguna de las insinuaciones o peticiones sexuales.
- Cualquier tipo de agresión sexual de las tipificadas en el Código Penal.
- La adopción de represalias contra las personas que denuncien, atestigüen, ayuden o participen en investigaciones de acoso, al igual que sobre las personas que se opongan a cualquier conducta de este tipo, ya sea sobre sí mismas o frente a terceras personas.
- Realizar gestos, sonidos o movimientos obscenos.
- Hacer preguntas sobre la vida sexual.
- Invitar o pedir reiteradamente citas cuando se ha expresado una negativa
- Acercamientos excesivos reiterados.
- Dificultar el movimiento de una persona buscando contacto físico.
- Hacer insinuaciones sexuales.
- Hacer comentarios o valoraciones continuos sobre el aspecto físico o la apariencia de la persona.



- Pedir abiertamente relaciones sexuales sin presión.
- Difundir rumores con connotación sexual o sobre la vida sexual de una persona.
- Observación clandestina o encubierta de personas en lugares reservados, tales como baños o vestuarios.
- Uso de imágenes en el lugar de trabajo y/o en los equipos de trabajo con contenido degradante desde el punto de vista sexual (sugestivos o pornográfico),
- Contar chistes o decir piropos de contenido sexual de forma reiterada.
- Hablar reiteradamente sobre las propias habilidades o capacidades sexuales.
- Mirar con fijación o lascivamente el cuerpo de alguna persona de forma reiterada.
- Preguntas, descripciones o comentarios sobre fantasías, preferencias y habilidades/capacidades sexuales.

6.4. ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

“Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo” (art. 7.2 LOI).

El acoso por razón de sexo pueden llevarlo a cabo tanto superiores jerárquicos, como compañeros o compañeras o inferiores jerárquicos, tiene como causa los estereotipos de género y, habitualmente, tienen por objeto despreciar a las personas de un sexo por la mera pertenencia al mismo, minusvalorar sus capacidades, sus competencias técnicas y destrezas.

Entre otros comportamientos rechazables, pueden constituir conductas de acoso por razón de sexo las que se exponen a continuación:

- Uso de conductas discriminatorias por el hecho de ser mujer u hombre.
- La discriminación por embarazo o maternidad, constituyéndose discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad.
- Las descalificaciones públicas y/o privadas y reiteradas sobre la persona y su trabajo, sus capacidades, sus competencias técnicas, sus destrezas... por razón de su sexo.
- La utilización de expresiones sexistas, denigrantes, que impliquen la minusvaloración de esas capacidades, competencias, destrezas... (tales como: “mujer tenías que ser”, “solo vales para fregar”, “mujer a tus tareas”).
- Ignorar aportaciones, comentarios o acciones según el sexo de la persona que los realiza (excluir, no tomar en serio).
- Negarse a acatar órdenes o seguir instrucciones procedentes de superiores jerárquicos que son mujeres.
- Asignar a una persona un puesto de trabajo o funciones de responsabilidad inferior a su capacidad, a causa de su sexo.
- Sabotear su trabajo o impedir deliberadamente el acceso a los medios adecuados para realizarlo (información, documentación, equipamiento...) por razón de su sexo.
- Tratar a las personas como si fueran menores de edad, como si fuesen personas dependientes, como si fueran personas intelectualmente inferiores... (con la forma de hablar, de tratarla...), por razón de su sexo.
- Impartir órdenes vejatorias que tenga su causa en el sexo de la persona.
- Ridiculizar a las personas que asumen tareas que tradicionalmente ha asumido el otro sexo.



- Denegar permisos a los cuales tiene derecho una persona, de forma arbitraria y por razón de su sexo.
- Utilizar humor sexista.

6.5. ACOSO DISCRIMINATORIO

A los efectos del artículo 28 de la Ley 62/2003 de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social se entiende por acoso toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las 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 ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.

Las categorías consideradas, entre otras, como acoso discriminatorio son:

- Por razón de sexo
- Por orientación sexual
- Por identidad de género
- Por motivos raciales y/o étnicos
- Por origen, nacionalidad, cultura y/o valores diferentes
- Por diversidad funcional
- Por motivos religiosos
- Por adscripción grupal

6.6. SITUACIONES DE VIOLENCIA LABORAL

Cualquier otra situación no incluida en los supuestos anteriores que suponga para el personal empleado el hecho de recibir abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud tanto física como psíquica. Incluye tanto la violencia física (agresión física sobre el trabajador/a o causar daños en propiedades de la organización o del personal) como la violencia psicológica (intimidación, amenazas, conductas de violencia psicológica susceptibles de causar daño psicológico y moral, etc.).

6.7. CONFLICTO

Se entiende como tal la interacción de personas interdependientes que perciben oposición de intereses, objetivos y/o valores y que ven en la otra parte un obstáculo a sus metas, cuando al menos una de las partes experimenta que la situación creada merma su derecho a la dignidad en el trabajo y tiene dificultad para defenderse de esta situación, no considerándose conflicto aquellas situaciones aisladas, meramente ocasionales o derivadas de desencuentros razonables en una relación laboral.

6.8. MEDIACIÓN

Es una intervención en la que dos o más partes implicadas en un conflicto trabajan con una tercera, la persona mediadora, imparcial y neutral, que, no teniendo poder ni autoridad para tomar decisiones sobre el resultado final, ayuda en la consecución de un acuerdo mutuamente aceptable entre las partes a fin de generar sus propias soluciones.



6.9. ASESORÍA CONFIDENCIAL

Personas u órgano competente en materia de igualdad y acordado por la comisión negociadora para la recepción, tramitación y resolución de las denuncias en materia de acoso sexual o por razón de sexo, según las indicaciones contempladas en el *Protocolo de prevención y actuación frente el acoso sexual o por razón de sexo de SGISE* vigente.

Su identidad y puesto que ocupa en la organización se dará a conocer a todo el personal de la empresa, así como la forma en que se podrá contactar con ella/s, todo ello materializado en un documento de divulgación donde constará el nombre, teléfono y la dirección y la dirección física y de correo electrónico de contacto actualizados.



7. ÓRGANOS Y UNIDADES COMPETENTES

7.1. PERSONA DENUNCIANTE

A los efectos del presente Protocolo podrá ser denunciante cualquier trabajador/a de SGISE que, debidamente identificado, presente formalmente la denuncia.

Tendrán obligación de denunciar las situaciones de acoso o violencia laboral física o psicológica quienes teniendo trabajadores a su cargo hubieren recibido una denuncia.

7.2. PERSONA AFECTADA

Es la persona que soporta o ha soportado la conducta objeto de investigación, pudiendo coincidir o no con la persona denunciante. En todo caso, será necesario su consentimiento expreso para iniciar los trámites del procedimiento descrito en el presente Protocolo.

7.3. PERSONA DENUNCIADA

Se considerará persona denunciada aquella a la que se impute una conducta constitutiva de acoso, con independencia de la posición de superioridad, igualdad o inferioridad jerárquica que ostente respecto a la persona afectada en el entorno laboral, o sea cliente, proveedor o cualquier tercero relacionado con el trabajo, que desarrolle o tolere cualquiera de las conductas constitutivas de acoso.

7.4. PERSONA MEDIADORA

Figura externa que asiste en el proceso de resolución del conflicto favoreciendo mediante la escucha y el diálogo análisis del problema parte de los interesados y su acercamiento con el objetivo de que ambas puedan llegar a un acuerdo que permita la resolución del conflicto originado.

7.5. COMISIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (CRC)

Se constituye con carácter permanente y estable, una CRC por provincia para situaciones de acoso en el ámbito de las unidades del Servicio de Bomberos Forestales, formada por seis miembros, con una distribución paritaria entre la Representación Legal de las Personas Trabajadoras (RLPT) y la Empresa.

En todos los casos será necesaria la presencia de un mínimo de dos miembros por parte de la RLPT y dos miembros de la RDE para entenderse como constituida la CRC.

La **comisión de resolución de conflictos (CRC) provincial** estará compuesta por:

- Por parte de la empresa:
 - Un integrante del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
 - Jefatura de Actuación Provincial de una provincia no afectada por el conflicto.
 - Persona que ostente el puesto de dirección de Recursos Humano o persona delegada por la misma.
- Por parte de la RLPT:
 - 3 Delegados/as de prevención no adscritos a la provincia origen del conflicto.

Por otro lado, se constituye con carácter permanente y estable, una cuarta **CRC para situaciones de acoso en el ámbito del personal de gestión y administración** de la empresa formada por seis miembros, con una distribución paritaria entre la Representación Legal de las Personas Trabajadoras (RLPT) y la



Empresa. La comisión de resolución de conflictos (CRC) del ámbito del personal de gestión y administración estará compuesta por:

- Por parte de la empresa:
 - Un integrante del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
 - Persona que ostente el puesto de Dirección de Recursos Humanos o persona en quien se delegue desde gerencia.
 - Persona delegada por Gerencia.
- Por parte de la RLPT:
 - 3 Delegados/as de prevención.

De forma adicional, se podrá solicitar la presencia en la CRC de una **persona experta en asesoría jurídica o en resolución de conflictos y en el ámbito de la psicología aplicada**, que no tendrá voto en las decisiones, pero que podrá participar activamente en la resolución del conflicto proponiendo alternativas y opciones a la resolución del conflicto y realizando las entrevistas a las personas implicadas si así fuese determinado por la CRC.

Cada representante de la CRC contará con una persona suplente que formará parte de la misma cuando por diversos motivos justificados no pudiera actuar de forma inmediata como titular de la CRC, o bien por motivo de incompatibilidad por razones tales como consanguinidad, afinidad, persona involucrada directamente en el caso denunciado u otras.

Todos los miembros de la CRC, así como sus respectivos suplentes, tendrán formación específica en resolución de conflictos en materia de acoso. Serán personas comprometidas y velarán en todo momento por el buen funcionamiento de la comisión, actuando con celeridad, confidencialidad y protección de los datos, protección de la intimidad y de la dignidad de las personas afectadas, actuarán también con imparcialidad y garantizando la prohibición de las posibles represalias, serán colaboradores y se comprometerán a actualizarse en todo momento en temas de acoso laboral, manifestando sensibilidad con la competencia asumida y adquirida.

La composición de la CRC será pública y se le dará la misma publicidad que al protocolo. Dicha Comisión intervendrá de manera rápida y efectiva ante las denuncias de acoso, investigando los hechos y siguiendo las actuaciones oportunas.

Los miembros de la CRC vendrán obligados, a guardar estricta confidencialidad y reserva sobre el contenido de las denuncias presentadas o los hechos que tuvieren conocimiento durante el proceso de investigación. Igualmente, estarán obligados a inhibirse y a ser relevados como miembros de la Comisión cuando tuvieran alguna relación de amistad o enemistad manifiesta o relación de parentesco con alguna de las personas implicadas siendo sustituido por otro miembro de la RLPT o de la empresa según proceda.

La CRC tendrá la responsabilidad de garantizar la confidencialidad en sus actuaciones y los derechos de todos los interesados en el procedimiento y guardará la más estricta confidencialidad para respetar el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas. El tratamiento de la información personal generada en este protocolo se regirá por lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Los miembros de la comisión actuarán bajo el principio de consenso sometiendo sus discrepancias a la adopción de acuerdos por mayoría de sus miembros.



8. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Toda estrategia de lucha contra el acoso laboral debe formularse desde la perspectiva de la prevención, tratando de detectar y corregir cualquier situación de riesgo desde su inicio, adoptando medidas correctoras ante determinados conflictos que, si se intensifican y prolongan en el tiempo, llegarán a producir situaciones de acoso laboral. En todo caso, lo importante es desarrollar medidas preventivas en aras a preservar la protección de la salud de los trabajadores y las trabajadoras de SGISE.

El presente protocolo se contemplará con medidas tendentes a prevenir este tipo de conductas, las cuales deberán ser acordadas en el Comité de Seguridad y Salud.

8.1. DIVULGACIÓN E INFORMACIÓN

La redacción de este protocolo se configura ya como un instrumento de prevención frente al acoso laboral.

Para prevenir y evitar las situaciones de acoso laboral, se divulgará el protocolo vigente en cada momento a través de:

- Correo electrónico corporativo al personal de gestión-administración y del operativo.
- Correo electrónico a toda persona trabajadora que lo solicite.
- Tablones de anuncios de las oficinas.
- Tablones de anuncios de las bases y locales de trabajo de las Unidades de Bomberos Forestales.
- Medios digitales de información asignados a las Unidades de Bomberos Forestales.
- Cualquier otro medio que sirva para dicho objetivo.

8.2. FORMACIÓN

Desde Gerencia y dirección de recursos humanos se promoverá la formación específica en materia de acoso laboral y riesgos psicosociales a todo el personal que forme parte de los órganos descritos en este procedimiento.

Asimismo, en una segunda fase se facilitará formación a todos los mandos intermedios y responsables de unidad.

En caso necesario, y bajo la aprobación de la Gerencia, se podrá solicitar formación especializada y/o disponer de asesoramiento externo.

8.3. EVALUACIÓN

La empresa podrá realizar evaluaciones periódicas a través de encuestas de clima laboral y entrevistas de seguimiento.



9. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Independientemente del proceso que se desarrolla a continuación, las personas afectadas podrán iniciar en cualquier momento las acciones oportunas ante los órganos judiciales o administrativos pertinentes.

9.1. FASE I: INICIO DEL PROCEDIMIENTO

9.1.1. Detección y denuncia de los hechos

Podrá presentar denuncia cualquier trabajador/a que, estando debidamente identificado/a, tenga conocimiento directo o indirecto de los hechos que pudieran ser constitutivos de acoso.

La persona o personas afectadas podrán iniciar directamente el protocolo poniendo el hecho en conocimiento de la empresa por los siguientes cauces:

- A través del correo electrónico: RRHH@sgise.es, indicando en el asunto del correo: *Acoso laboral*
- A través de su jefatura de actuación provincial o coordinación de unidades helitransportadas según corresponda.
- A través de las jefaturas de servicio o inmediato superior.
- Ante evidencias de acoso sexual o por razón de sexo, se realizará la comunicación al órgano competente por el cauce definido en el *Protocolo de prevención y actuación frente el acoso sexual o por razón de sexo de SGISE vigente*.

Con independencia del cauce de presentación, la denuncia se trasladará a la dirección de recursos humanos o persona en quien se delegue desde gerencia, la cual actuará en calidad de persona competente para verificar el contenido de la denuncia e iniciar el protocolo. Esta persona competente podrá contar con la asistencia de una persona experta en asesoría jurídica o en resolución de conflictos y en el ámbito de la psicología aplicada externa a la empresa, que podrá ser la que realice los trámites de recopilación de las pruebas/testimonios iniciales y el trámite de audiencia del personal implicado.

La comunicación de la denuncia deberá hacerse por escrito según el formulario del *anexo I* y en el mismo deberá constar de forma clara la información siguiente:

- la identificación de la persona denunciante,
- los hechos que la motivan,
- las fechas, horarios y lugares en que se han producido y cuanta información pudiera ser relevante,
- las personas implicadas y documentación o prueba que sirva para sustentar los hechos.

9.1.2. Recopilación de las pruebas/testimonios iniciales y registro.

La persona competente dará registro del formulario de solicitud de intervención por acoso de la persona afectada, previa comprobación de que el formulario contiene los datos mínimos y se corresponden con el ámbito de competencia del presente protocolo a fin de iniciar la tramitación.

Cuando la persona competente, con la posible asistencia de una persona experta en asesoría jurídica o en resolución de conflictos y en el ámbito de la psicología aplicada externa a la empresa, estime que la conducta sobre la que se plantea la queja pueda ser constitutiva de calificarse como acoso y la persona afectada y la denunciante no sean la misma, esta informará a la presunta víctima sobre la necesidad de que presente una denuncia por escrito para recabar su consentimiento expreso y dar comienzo al procedimiento.



Con objeto de proteger la confidencialidad y la dignidad de las personas participantes en el procedimiento, se asignará un código numérico a cada expediente registrado para documentar e informar de forma anónima el suceso al resto de personal trabajador.

9.1.3. Trámite de audiencia al personal implicado.

Seguidamente, la persona competente, o su asistencia experta en asesoría jurídica o en resolución de conflictos y en el ámbito de la psicología aplicada externa a la empresa, se pondrá en contacto con la persona o personas contra la/s que se ha presentado el formulario para manifestarle/s, por un lado, la existencia de una queja sobre su conducta que, de ser cierta y reiterarse o persistir en el tiempo podría llegar a calificarse como acoso y, por otro lado, las consecuencias o sanciones disciplinarias que de ello podrían detraerse. Además, le/s solicitará tanto a la parte interesada como a los posibles testigos que se considere un informe escrito sobre los acontecimientos a los que la denuncia inicial hace referencia.

9.1.4. Archivo por no procedencia o curso al expediente.

Tras contrastar las versiones sobre los acontecimientos, la persona competente elaborará un informe preliminar donde manifieste que se archiva o que se da curso al expediente dando traslado de este a la dirección de recursos humanos en caso de delegación del rol de persona competente.

Se informará en el Comité de Seguridad y Salud de los expedientes archivados.

9.2. FASE II: PROCEDIMIENTO CONCILIADOR DE SOLUCIÓN. MEDIACIÓN.

El procedimiento conciliador de solución está basado en la mediación, que es una intervención en la que dos o más partes implicadas en un conflicto trabajan con una tercera, la persona mediadora, imparcial y neutral, que ayuda en la consecución de un acuerdo mutuamente aceptable entre las partes a fin de generar sus propias soluciones.

Tras contrastar las versiones sobre los acontecimientos, si la persona competente detecta indicios de situación susceptible de ser considerada como acoso, procederá a dar curso al expediente, activando el proceso de mediación y dando traslado de ello a la dirección de recursos humanos, la cual concretará con la persona responsable de la mediación las acciones a realizar e informará de ello a los miembros del Comité de Seguridad y Salud.

Si, a la vista del conflicto y de la voluntad de las partes implicadas en el conflicto, hay predisposición para alcanzar una solución consensuada entre ambas, previa conformidad de la persona afectada y protegiendo en todo caso su integridad, la persona mediadora, tras estudiar la información recabada, se entrevistará con el personal implicado con la intención de resolver el problema en su inicio evitando que llegue a convertirse en una situación de acoso.

Si el proceso de mediación se concluye con acuerdo entre las partes, la persona mediadora elaborará un informe del resultado del procedimiento de conciliación donde quede constancia de las medidas adoptadas por consenso y la firma de las partes implicadas con copia a las partes interesadas, a la dirección de recursos humanos, a la representación legal de las personas trabajadoras y al Comité de Seguridad y Salud.

Si del informe de conciliación elaborado por la persona mediadora se desprenden evidencias de una situación de acoso, así como en el supuesto de que la persona denunciante no quede satisfecha con la solución alcanzada en esta fase, bien por entender inadecuada la solución ofrecida o bien por producirse



reiteración en las conductas denunciadas, la persona mediadora lo pondrá en conocimiento de la dirección de recursos humanos de la SGISE que solicitará la constitución de la CRC para activar la siguiente fase.

Esta fase se desarrollará en un plazo de 10 días laborables desde la fecha de registro del primer formulario, ampliable en caso de necesidad por causas justificadas.

9.3. FASE III: PROCEDIMIENTO FORMAL DE INVESTIGACIÓN

9.3.1. Constitución de la Comisión de Resolución de Conflictos (CRC)

La dirección de recursos humanos o persona en quien se delegue desde gerencia, será la encargada de la recepción del informe negativo de conciliación elaborado por la persona mediadora y de convocar a la CRC.

A su constitución y con objeto de centralizar las comunicaciones y la gestión de la investigación, de entre todos los miembros de la CRC se nombrará a un representante o vocal encargado de canalizar las comunicaciones y gestión de la investigación, así como de redactar las actas e informes concluyentes.

Cuando existan evidencias de que la situación a investigar sea derivada de un acoso sexual o por razón de sexo, se atenderá el cauce definido dando traslado de la misma a la Asesoría Confidencial según lo establecido en el *Protocolo de prevención y actuación frente el acoso sexual o por razón de sexo de SGISE* vigente.

9.3.2. Investigación

La CRC se reunirá para analizar y ratificar el expediente inicial y el informe de conciliación negativo si lo hubiere, tras lo cual establecerá los procedimientos de investigación que considere convenientes, determinando las entrevistas y visitas a realizar tanto con las personas implicadas como con los/as testigos/as si procede, respetando en todo caso los derechos fundamentales de las personas implicadas, en especial el derecho a la intimidad y a la dignidad.

En la reunión inicial de la CRC se nombrará a una persona vocal de entre los miembros integrantes, que será la responsable de notificar el inicio de la fase de investigación lo más rápidamente posible a las partes implicadas y comunicará la situación a la dirección de la empresa para que ésta, en su caso, adopte las medidas cautelares con carácter temporal que estime durante el proceso de investigación. Estas medidas, en ningún caso podrán suponer para la víctima un perjuicio o menoscabo en las condiciones de trabajo, ni modificación sustancial de las mismas, así como tampoco podrán suponer un menoscabo de los derechos de la persona presuntamente acosadora.

La CRC intentará recabar toda la información con una única explicación de los hechos por cada parte implicada garantizando la confidencialidad y la agilidad en el trámite. Para ello deberá dar audiencia a la persona denunciada en presencia o no de la víctima a elección de esta última o, en su caso, de la persona denunciante; también a elección de esta.

Durante el trámite de investigación, las partes implicadas podrán ser asistidas por un representante legal de las personas trabajadoras, o si se considera conveniente de otros u otras trabajadoras a efectos de configurar la prueba testifical.



9.3.1. Informe formal de resolución

La CRC será la responsable de elaborar y aprobar un informe concluyente sobre la supuesta situación de acoso investigada, dando traslado de este a la dirección de recursos humanos y al Comité de Seguridad y Salud para que, en su caso, se inicie expediente disciplinario.

El informe de resolución recogerá los antecedentes, los testimonios, los hechos que se consideren probados, las conclusiones alcanzadas y las circunstancias agravantes observadas, proponiendo, en su caso, la adopción de las medidas disciplinarias pertinentes o el archivo del expediente.

Se estima que esta fase se desarrolle en el plazo máximo de 10 días laborables desde su constitución, prorrogable en caso de necesidad por causas justificadas.

9.4. FASE IV: CIERRE DEL PROCEDIMIENTO

9.4.1. Conclusión del expediente

Del análisis de la información recogida podrán darse las posibles situaciones:

- 1) Archivo del caso, cuando:
 - a) No se observen responsabilidades de ningún tipo de las personas implicadas en el procedimiento.
 - b) Se aprecie que la denuncia se ha realizado de mala fe, apoyándose en pruebas o testigos falsos, pudiendo solicitar la dirección de recursos humanos la adopción de las medidas disciplinarias o de cualquiera otro tipo que pueda ser de aplicación a la persona denunciante.
 - c) Se tenga conocimiento de la existencia de hechos sujetos a infracción disciplinaria por acciones distintas a las que compete este protocolo. Se solicitará a la dirección de recursos humanos la adopción de las medidas disciplinarias o de cualquiera otro tipo que pueda ser de aplicación.
 - d) Si de la información facilitada se concluye la existencia de hechos que hubieren entorpecido de forma consciente y voluntaria la investigación, la CRC lo pondrá de manifiesto en su informe concluyente y trasladará el expediente disciplinario por falta distinta de acoso al órgano competente.
- 2) Confirmación de la existencia de indicios claros de la situación de acoso denunciada: se remitirá a la dirección de recursos humanos el informe concluyente, el cual recogerá los antecedentes, los testimonios, los hechos que se consideren probados, las conclusiones alcanzadas y las circunstancias agravantes observadas, proponiendo, en su caso, la adopción de las medidas correctoras y/o disciplinarias pertinentes.

La CRC tendrá potestad para proponer junto con el informe concluyente las medidas correctoras y/o preventivas que considere oportunas para que la situación no vuelva a repetirse, las cuales deberán ser puestas en conocimiento del Comité de seguridad y salud y del Comité de Igualdad, si procede, siendo la dirección de recursos humanos la que en última instancia determine la procedencia de su aplicación.

Toda resolución de expediente disciplinario se notificará a la Representación legal de las personas trabajadoras (RLPT) para su conocimiento.



- 3) Cuando se detecten indicios racionales de la comisión de una conducta de acoso moral, sexual o por razón de sexo, tipificados en el Código Penal, la SGISE comunicará los hechos al Ministerio Fiscal. Igualmente podrán adaptarse medidas legales contra los actos realizados en represalia por la presentación de una denuncia.

9.5. FASE V: SEGUIMIENTO

Por parte del Comité de Seguridad y Salud y de la dirección de recursos humanos, se realizará un seguimiento de los casos tramitados por el presente protocolo y del personal empleado afectado por situaciones de acoso laboral.

Anualmente, se presentará en el Comité de Seguridad y Salud un informe estadístico y de valoración de las actuaciones realizadas en materia de acoso laboral que se hayan producido durante el citado período.

Si de la investigación realizada, la CRC no fuera capaz de acumular las pruebas necesarias para que la denuncia pueda ser declarada fundada, la dirección de la empresa se compromete al estudio de diferentes alternativas que se puedan ofrecer a la presunta víctima para mejorar su bienestar laboral, alternativas que serán comunicadas a la representación legal de las personas trabajadoras.

9.5.1. Garantías del procedimiento de investigación

Se garantizará que no se produzcan represalias contra las personas que denuncien, atestigüen, ayuden o participen en investigaciones de acoso, al igual que sobre las personas que se opongan o critiquen cualquier conducta de este tipo, ya sea sobre sí mismas o frente a terceras. Dichas conductas podrán motivar la apertura de un expediente disciplinario que determine las posibles faltas y sanciones que, en su caso, procedan.

Si se han producido represalias o ha habido perjuicios en las condiciones laborales para la presunta persona acosada durante el acoso y/o el procedimiento de investigación, ésta tendrá derecho a ser restituida en las condiciones en que se encontraba antes del mismo sin perjuicio de cualesquiera otros procedimientos que quisieran iniciar a propósito de esta situación y de las consecuencias que de ello se deriven.

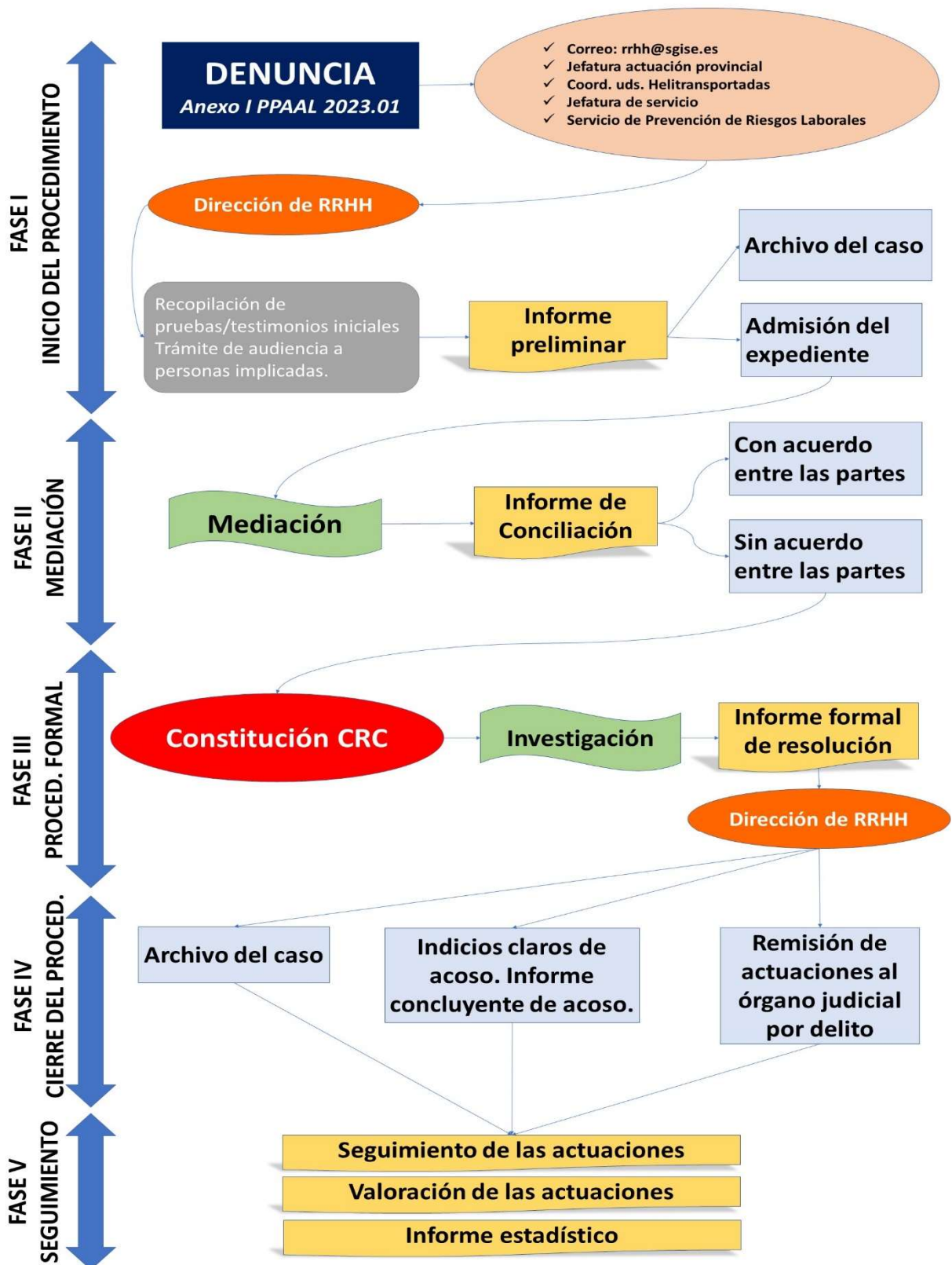
Se protegerá especialmente de posibles represalias a las personas que:

- Efectúen una denuncia, atestigüen, ayuden o participen en una investigación sobre acoso en el entorno laboral.
- Se opongan a cualquier conducta que constituya acoso contra sí mismo o contra terceras personas.
- Realicen una denuncia de buena fe, aún si después de la investigación no se puede constatar.

La utilización de este procedimiento no impedirá en absoluto que la víctima pueda recurrir, en el momento que considere conveniente, a la inspección de trabajo o a la vía judicial a través del procedimiento de tutela correspondiente. Asimismo, en el caso de que existan indicios de delito, la empresa trasladará de inmediato el conocimiento de esos hechos a las autoridades competentes.



ESQUEMA PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PPAAL -2023.01





10. TIPIFICACIÓN DE FALTAS Y SANCIONES

Los actos y conductas constitutivas de acoso laboral constituyen incumplimientos laborales objeto de sanción disciplinaria. En todo caso, para la calificación de las faltas y para la imposición de sanciones, se estará a lo previsto en el convenio colectivo de aplicación y normativa superior vigente.

Con la finalidad de valorar la gravedad de los hechos y determinar las sanciones propuestas en el informe formal de resolución que, en su caso, pudieran imponerse, se tendrán como circunstancias agravantes aquellas situaciones en las que:

- El abuso de situación de superioridad jerárquica o que la persona que comete el acoso tenga poder de decisión sobre las condiciones de trabajo de la víctima o sobre la propia relación laboral.
- La reiteración de las conductas ofensivas después de que la víctima hubiera recurrido a la activación del protocolo con independencia de en la fase en que sea resuelto.
- utilizado los procedimientos de solución.
- La persona que comete el acoso es reincidente en la comisión de actos de acoso laboral.
- La existencia de dos o más víctimas.
- La víctima sufra algún tipo de discapacidad física, psíquica o sensorial.
- Cuando el estado psicológico o físico de la víctima haya sufrido graves alteraciones médicamente acreditadas.
- Se demuestren conductas intimidatorias o represalias por parte de la persona agresora hacia la víctima, testigos o miembros de la comisión de resolución de conflictos.
- Que el acoso se produzca durante el proceso de selección o promoción del personal.
- Se ejerzan presiones o coacciones sobre la víctima, testigos o personas de su entorno laboral o familiar con el objeto de evitar o entorpecer el buen fin de la investigación.
- La situación de contratación temporal, interinidad, período de prueba, situación de becario/a o realización de prácticas por parte de la víctima.

Las denuncias, alegaciones o declaraciones, que se demuestren como intencionadamente fraudulentas y dolosas, y realizadas con el objetivo de causar un mal injustificado a la persona denunciada, serán sancionadas de acuerdo con lo dispuesto en el régimen disciplinario establecido en el convenio colectivo de aplicación, sin perjuicio de las restantes acciones que en derecho pudiesen corresponder.



11. POLÍTICA DE DIVULGACIÓN DEL PROTOCOLO

Atendiendo a los requerimientos establecidos en legislación vigente y tras ser publicado el *Protocolo de prevención y actuación frente el acoso sexual o por razón de sexo de SGISE*, el presente protocolo ha sido aprobado en seno del Comité de Seguridad y Salud de la SGISE dejando sin efectos la primera versión de este (PPAAL 2019.01).

La dirección de la SGISE considera absolutamente necesario garantizar el conocimiento a todo el personal trabajador propio y colaborador del presente Protocolo, definiendo los siguientes instrumentos de divulgación:

- Entrega del protocolo a la incorporación del personal trabajador en la empresa.
- Envío de un DBF al personal trabajador del SBF junto con la entrega de una copia en formato físico para custodia en la unidad.
- Envío de un ejemplar al correo corporativo del personal de gestión y administración.
- Publicación del documento en la web corporativa.
- Envío de una nota informativa junto con una copia en formato digital a las empresas concurrentes.



12. EVALUACIÓN Y REVISIÓN DEL PROTOCOLO

La información generada y aportada por las actuaciones que sean consecuencia de la aplicación del presente protocolo tendrá carácter confidencial y sólo podrán acceder a la misma, las partes que intervengan directamente en su tramitación. Esta información estará sujeta al régimen previsto en el artículo 22 de la LPRL, y los artículos 10 y 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal. A estos efectos, esta información tendrá el mismo tratamiento que la información reservada.

Se establecerán relaciones de colaboración con otros sectores de la Administración, a fin de compartir conocimientos en relación con esta problemática y de ofrecer recursos preventivos.

Los documentos citados a lo largo de este protocolo se mantendrán y deberán ser revisados periódicamente. La Gerencia y el Comité de Seguridad y Salud podrán proponer la revisión o propuestas de modificación parcial o total del presente protocolo.

Tras la aprobación del presente protocolo, como medida de prevención primaria, desde la dirección de la empresa se velará por la elaboración de contenido en materia de buenas prácticas, las cuales serán difundidas entre todos los trabajadores y trabajadoras.

12.1. VIGENCIA DEL PRESENTE PROTOCOLO DE ACOSO LABORAL.

El contenido del presente Protocolo es de obligado cumplimiento, entrando en vigor en el momento de su publicación. Su vigencia será indefinida en tanto que la normativa legal o convencional no obligue a su adecuación o que la experiencia indique su necesario ajuste.





Anexo I: Formulario de solicitud de intervención por acoso





FORMULARIO DE SOLICITUD DE INTERVENCIÓN POR ACOSO

(Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral)

SOLICITANTE

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Persona afectada | <input type="checkbox"/> Jefe/a de Actuación |
| <input type="checkbox"/> Testigo | <input type="checkbox"/> Delegado/a de Prevención |
| <input type="checkbox"/> Responsable directo | <input type="checkbox"/> Otros |

TIPO DE ACOSO

Según su opinión, ¿qué tipo de acoso considera que se está produciendo?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Acoso moral | <input type="checkbox"/> Acoso discriminatorio |
| <input type="checkbox"/> Acoso sexual | <input type="checkbox"/> Situaciones de violencia en el trabajo |
| <input type="checkbox"/> Acoso por razón de sexo | |

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE

Nombre y apellidos: _____

NIF: _____

Unidad/oficina/departamento: _____

Teléfono de contacto: _____

E-mail de contacto: _____

DATOS DE LA PERSONA AFECTADA

(En caso de no ser la solicitante)

Nombre y apellidos: _____

NIF: _____

Unidad/oficina/departamento: _____

Teléfono de contacto: _____

E-mail de contacto: _____



DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

(Describir brevemente los hechos: personas implicadas y potencial víctima del acoso, desde cuándo se vienen produciendo, fechas y lugares, incidentes críticos...)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DOCUMENTACIÓN ANEXA

- No incluyo documentación anexa al presente formulario
 - Sí incluyo. Indicar cuál: _____
- _____

SOLICITO: que se inicie el procedimiento de actuación establecido en el *Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral* vigente en la SGISE

Firma de la persona solicitante:
(Lugar, fecha y firma)

Recibí por SGISE:
(Fecha y hora de registro)

A/A: DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

SOCIEDAD VALENCIANA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIAS S. A.





GENERALITAT
VALENCIANA



SGISE
Societat Valenciana de Gestió Integral
dels Serveis d'Emergències

