

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL

Punto Estándar ISO 45001:2018: 8.1: planificación y Control Operacional

## 1.-OBJETIVO

Los objetivos que Multianau S.L. pretende obtener con este protocolo de actuación son:

- Establecer acciones que ayuden a prevenir el acoso laboral.
- Identificar las acciones en materia de acoso laboral
- Tomar las medidas oportunas para el cese de este tipo de comportamientos.
- Prestar apoyo para los/as trabajadores/as que puedan ser víctimas de acoso laboral.
- En su caso, adoptar las sanciones disciplinarias correspondientes.

## 2.-AMBITO DE APLICACIÓN

Los contenidos del presente protocolo son aplicables a todo el personal de Multianau S.L..

En aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales se tendrán en cuenta que en el caso de que se produzca un caso de acoso entre empleados/as del cliente y/o usuarios y personal de Multianau S.L., se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial, existiendo comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

## 3.-DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS DE MULTIANAU S.L.

Multianau S.L. manifiesta su rechazo a todo tipo de conducta de acoso laboral, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quién sea la víctima o el acosador.

Desde Multianau S.L. nos comprometemos a prevenir aquellos comportamientos y conductas constitutivas de acoso laboral, y a afrontar aquellas denuncias que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes principios:

- Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, y a que se respete su intimidad y su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.
- Este tipo de actitudes suponen un atentado contra la dignidad, la salud física y mental, y el bienestar de nuestra plantilla. Está prohibida cualquier acción o actitud de esta naturaleza, siendo considerada como falta laboral, pudiendo hacer uso Multianau S.L. de su poder directivo y disciplinario para prevenir el acoso laboral en la plantilla.
- Se tendrá presente el carácter transversal de la prevención del acoso en las medidas organizativas de la entidad. Multianau S.L. en su compromiso por integrar de manera eficaz la Prevención de Riesgos Laborales en la estructura de la organización, velará por una protección eficaz en materia de Seguridad y Salud en el trabajo en el conjunto de sus decisiones.
- Desarrollo de acciones informativas y formativas para prevenir conductas de acoso laboral. A su vez, dotaremos a mandos intermedios de formación en habilidades sociales y técnicas de resolución de conflictos.
- Oposición al empleo de datos personales que supongan tratamientos de datos ilícitos, que pudieran socavar el derecho a la intimidad y privacidad de los empleados, o que pudieran constituir o acompañar a conductas susceptibles de calificarse como acoso laboral.
- Prevenir, sensibilizar y actuar en cuanto se tenga conocimiento de cualquier situación de ciberacoso laboral, acoso laboral a través de redes sociales y en los supuestos de difusión de videos e imágenes o contenidos relacionadas con la vida personal de los empleados.

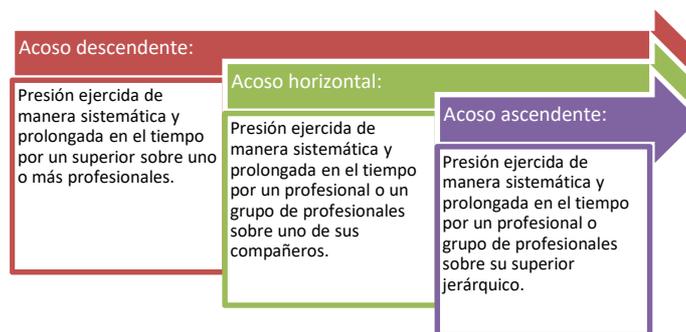
## 4.- DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL.

Quando se utiliza la expresión acoso laboral, se suele hacer referencia a lo que en términos algo más concretos se conoce como “acoso moral o psicológico en el trabajo” -en su terminología inglesa, “mobbing”-.

La NTP 854 desarrollada por el INSST define el acoso psicológico en el trabajo como 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 jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una **relación laboral** y supone un **riesgo importante para la salud**”.*

Tipos:



En este contexto, para que una conducta pueda ser calificada de Acoso Psicológico o moral (Mobbing), se requerirá que se cumplan todas las condiciones que se han subrayado en la definición. **No tendrán la consideración de Acoso Laboral o Mobbing:**

- **Las conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo**, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero el acoso laboral exige una actuación desde una **posición de poder psicológico**.
- **Un hecho violento singular y puntual** (sin prolongación en el tiempo). Las acciones de Violencia en el Trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo.
- Las acciones que por sus características no constituyen comportamientos cuando las pruebas presentadas no sean consistentes, sin ser falsas.
- **La supervisión-control**, el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal, como por ejemplo: las amonestaciones “fundadas” por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes; los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad; un conflicto; las acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo; la presión legítima de exigir lo pactado; o las normas que existan o las críticas constructivas, explícitas, justificadas...

El concepto del **acoso laboral digital** engloba conductas de difusión de contenidos denigratorios de la persona con el objetivo de crear un entorno hostil o humillante para el empleado.

Señalar, que las conductas constitutivas de acoso laboral carecen de contenido sexual, y no están motivadas por el sexo del trabajador, ni por su orientación o identidad sexual, sino que pueden estar motivadas por otras causas de discriminación como raza, ideología política, creencias religiosas, aspecto, discapacidad... o por otra circunstancia laboral o personal como por ejemplo enemistades manifiestas, conflictos personales, formas de trabajar...

En el Anexo II se incluye una relación de conductas “típicas” de acoso.

## 5.- TIPO DE RESPONSABILIDADES

Las conductas constitutivas de acoso laboral, según cada caso, podrán dar lugar a la exigencia de los siguientes tipos de responsabilidades:



Multianau S.L., como responsable de la garantía de la salud de sus empleados procurará, dentro del ejercicio de sus competencias, que se hagan efectivas las responsabilidades derivadas de las situaciones anteriormente mencionadas, especialmente en lo relativo a la responsabilidad disciplinaria y por infracción de la normativa de protección de datos.

### 6.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.



- Presentación modelo RP18
- Constitución Comité de investigación de acoso

#### 1º.- Inicio del procedimiento.

1. se iniciará con la presentación de escrito (ANEXO I) al Dpto. de Recursos Humanos (Dpto. RRHH), encargado de recibir y tramitar el escrito, y de darle traslado, si procede, al Servicio de Prevención Propio (SPP).
2. Podrá presentar el escrito:
  - a. la persona presuntamente acosada,
  - b. su representante legal,
  - c. los representantes legales de los trabajadores
  - d. su/s superior/es
 Si la persona que presente el escrito no es el propio interesado, el Dpto. de RRHH corroborará el presunto caso.
3. El Dpto. de RRHH, realizara un primer análisis de los datos objetivos y previamente conocidos sobre el caso, y podrá:
  - 1) No admitir a trámite la denuncia, por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo.
  - 2) Admitir a trámite la denuncia.

El Dpto. de Recursos Humanos en el caso de que se estime oportuno garantizar una mayor protección a las personas implicadas en el proceso, y previa audiencia a las mismas podrán proponer la movilidad de las mismas.

En los supuestos en que la conducta constitutiva de acoso laboral se trate de la difusión de imágenes o videos que atente gravemente contra la privacidad y derechos de la persona afectada, Multianau S.L., tomará de forma urgente las medidas cautelares, que estén a su alcance, oportunas para paralizar la difusión de tales archivos.

#### 2º.- Informe de valoración

1. Una vez admitida a trámite la denuncia, el Dpto. de Recursos Humanos dará traslado del asunto al Servicio de Prevención Propio (SPP) y a la parte social, constituyéndose el **Comité de investigación de acoso laboral.**

2. **Comité de investigación de acoso laboral** recopilará la información para poder efectuar una valoración del caso.
3. El proceso de recopilación de información:
  - a) *Se desarrollará con la máxima rapidez, confidencialidad, sensibilidad, respeto a todas las partes, sigilo y participación de todos los implicados.*
  - b) *Podrían ser necesarias realizar entrevistas a las partes afectadas, testigos u otro personal de interés. Durante las entrevistas se podrá estar acompañado, si así lo solicitan expresamente, por un Delegado de Prevención.*
4. El **Comité de investigación de acoso laboral** emitirá un informe de valoración. El informe de valoración incluirá las conclusiones y las propuestas derivadas de la investigación, así como la información recopilada y las entrevistas realizadas.

**3º.- Propuestas derivadas del Informe de Valoración:**

Entre las propuestas, a la vista de las conclusiones, se podrá:

- c) **Declarar la inexistencia de acoso** y el archivo del expediente. No obstante, podrá proponer aplicar medidas que mejoren la situación existente.
- d) **Archivar de la denuncia**, motivado por:
  - i) Desistimiento del denunciante (salvo que de oficio procediera continuar la investigación).
  - ii) Falta de objeto o insuficiencia de indicios. No se aprecian indicios suficientes constitutivos de acoso.
  - iii) La ejecución de actuaciones previas que den por resuelto el contenido de la denuncia
  - iv) no apreciar indicios de acoso laboral que puedan dar por terminada la investigación
- b) **Declarar la existencia de una falta distinta a la de acoso.** Si se detecta alguna falta distinta al acoso, se propondrá las acciones correctoras que pongan fin a la situación producida y se promoverá, en su caso, las actuaciones correspondientes.
- c) **Declarar la existencia de Conflicto interpersonal** u otras situaciones de riesgo psicosocial, se aplicará, si procede, alguna de las siguientes medidas:
  - i) En caso de conflicto: Activar los mecanismos de resolución de conflictos interpersonales y proponer medidas preventivas.
  - ii) En el caso de "otros supuestos" incluidos en el ámbito de los riesgos psicosociales: Aplicar las medidas correctoras que aconseje el informe de valoración inicial, si procede.
- d) **Declarar la existencia de indicios claros de Acoso Laboral:** Multianau S.L., podrá ordenar la aplicación de una falta muy grave de acoso y aplicará, si procede, las medidas correctoras de la situación.
- e) **Evidenciar que se trata de una denuncia infundada o falsa:** En el caso de que del informe de valoración inicial resulte que la denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, MULTIANAU S.L. podrá tomar las medidas disciplinarias que considere oportunas.

**4º.- Seguimiento y control**

El Dpto. de RRHH:

1. registrará los informes de conclusiones.
2. remitirá las medidas a aplicar a los trabajadores que tengan competencias para su implantación.
3. realizará el seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas prestando especial atención:



## PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

PRL.18

### PROCEDIMIENTO:

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL

FECHA: 8/7/21

REVISION: 5

Punto Estándar ISO 45001:2018: 8.1: planificación y Control Operacional

- a. en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, al apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas.
- b. a la evitación de posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo, cuando se produce la reincorporación del empleado/a que haya estado de baja laboral, después de una denuncia de acoso.

#### 4.-CRITERIOS DE ACTUACIÓN

Con carácter general, de las actuaciones llevadas a cabo en cada fase del proceso y de la(s) resolución(es) adoptada(s) se informará a las partes implicadas. Asimismo se informará al Comité de Seguridad y Salud, preservando la intimidad de las personas.

Excepcionalmente, y en aquellos casos en los que no quede suficientemente motivada la no admisión a trámite de alguna denuncia de acoso, el Comité de Seguridad y Salud, podrá acordar instar al Dpto. de Recursos Humanos la revisión de las decisiones adoptadas.

En aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales se tendrán en cuenta que en el caso de que se produzca un caso de acoso entre empleados/as del cliente y/o usuarios y personal de Multianau S.L., se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial, existiendo comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

- Debe garantizarse:

- la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad a lo largo de todo el procedimiento
- el respeto a los datos personales y se perseguirá toda utilización por los empleados de MULTIANAU S.L. de información personal de las personas cuando contravenga la legislación en materia de protección de datos.
- el tratamiento reservado de la información relativa a las situaciones que pudieran ser constitutivas de acoso laboral.

- La persona afectada por un hecho de acoso laboral podrá denunciarlo ante Multianau S.L. y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su denuncia.

- Cualquier trabajador tiene la obligación de:

- poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible acoso laboral que conozca.
- informar a sus superiores cuando lleguen a su conocimiento indicios de un empleo de datos personales que coadyuven a una situación de acoso laboral, especialmente en lo relativo a la comunicación y difusión de videos e imágenes que supongan una discriminación contra el trabajador.

- Todo superior inmediato está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de acoso laboral en el ámbito de su competencia.

- Todas las personas implicadas en el procedimiento han de buscar de buena fe en el esclarecimiento de los hechos denunciados.

- La investigación y la resolución del procedimiento, incluida la imposición sanciones en su caso, se llevarán a cabo con la mayor celeridad posible.

- La aplicación de este protocolo no deberá impedir en ningún caso la utilización, paralela o posterior, por parte de las personas implicadas, de las acciones administrativas o judiciales previstas en la Ley.

#### GARANTÍAS EN LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN  
FRENTE AL ACOSO LABORAL**

**Punto Estándar ISO 45001:2018: 8.1: planificación y Control Operacional**

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

**7.- MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO.**

La actuación frente al acoso laboral en MULTIANAU S.L. sigue los principios de la acción preventiva recogidos en el art. 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, y se establece en los siguientes niveles:

**1. EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO LABORAL**

- a. Establecer un diseño adecuado de la organización del trabajo, evaluación y control orientados a prevenir los riesgos psicosociales. Con estas medidas garantizaremos que el entorno de trabajo en MULTIANAU S.L. sea el más adecuado, de forma que no se favorezca la aparición de conductas de acoso en el trabajo, con los siguientes planteamientos:
  - i. Respetar los criterios establecidos por la Ergonomía y la Psicosociología para un diseño adecuado del trabajo.
  - ii. Diseñar y aplicar una adecuada política de evaluación y control de los riesgos psicosociales.
- b. El Servicio de Prevención Propio, propondrá y promoverá las acciones preventivas que correspondan en cada caso. Acciones que serán asumidas y ejecutadas, siempre que resulte posible, por la organización MULTIANAU S.L.

**2. ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN**



**PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

---

**PROCEDIMIENTO:**

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL

Punto Estándar ISO 45001:2018: 8.1: planificación y Control Operacional

**PRL.18**

**FECHA: 8/7/21**

**REVISION: 5**

- a. MULTIANAU S.L., con la colaboración del SPP, promoverá y ejecutará programas específicos dirigidos a:
  - i. a. Establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos y procedimientos para la resolución de los mismos.
  - ii. b. Organizar actividades formativas específicas
    - 1. formación adecuada en prevención y resolución de conflictos dirigida a:
      - a. responsables de equipos de personas, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.
      - b. personas involucradas en la resolución de estas situaciones.
    - 2. Integrar en la formación continua de los mandos una definición clara de conductas "obligatorias" y de conductas "prohibidas", tanto en su propia función de mando como en la conducta de sus subordinados.
    - 3. formación sobre el ámbito del acoso laboral y procedimientos de prevención y resolución para los/as:
      - a. responsables de la prevención y gestión de los casos de acoso,
      - b. representantes sindicales
  - iii. e. Integrar los códigos éticos y los compromisos de Multianau S.L., de forma transversal, en toda la formación continua.
  - iv. f. Difundir este protocolo como información a través de la intranet de Multianau S.L.

CONTROL DE MODIFICACIONES SIG			
REVISIÓN	FECHA	APARTADO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN MODIFICACIÓN
00	<a href="#">14/08/09</a>	CREACION	SE GENERA DOCUMENTO
01	12/4/17	SE ADECUA AL SIG	SE CODIFICA
02	1/9/17	SE RECODIFICA	PASA A DENOMINARSE PRL 18
03	27/1/20	Se modifica	Se actualiza todo su contenido
04	3/6/20	Adecua al SIG	Se actualiza contenido
05	8/7/21	Varios	Adecuación: Punto Estándar ISO 45001:2018: 8.1: planificación y Control





**PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

**PRL.18**

**PROCEDIMIENTO:**

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN  
FRENTE AL ACOSO LABORAL**

**FECHA: 8/7/21**

**REVISION: 5**

**Punto Estándar ISO 45001:2018: 8.1: planificación y Control Operacional**

ANEXO II
<b>CONDUCTAS CONSIDERADAS COMO ACOSO LABORAL:</b>
- Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valora productivo.
- Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a los que han colaborado con los reclamantes.
- Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador.
- Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas.
- La publicación o difusión de comentarios despectivos, chistes ofensivos o demérito de la valía profesional de un trabajador en redes de mensajería instantánea o redes sociales
- El envío de mensajes o comentarios degradantes por redes de mensajería instantánea o redes sociales.
- La difusión de insultos o de rumores falsos sobre su trabajo o vida privada, ya se difundan oralmente o se empleen redes de mensajería instantánea o redes sociales.
- La publicación o difusión de mensajes o contenido audiovisual (imágenes, memes, etc.) que tenga por objeto menoscabar la dignidad de un trabajador y crear un entorno humillante u hostil
- La grabación de imágenes degradantes que afecten a la intimidad de los trabajadores
- Cualquier tipo de tratamiento ilícito de datos personales que se produzca deliberadamente con el objeto de crear para el trabajador un entorno de trabajo hostil.
<b>B. CONDUCTAS QUE NO SON ACOSO LABORAL (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones):</b>
Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.
Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.