



**PREVIS**

# **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

**Acoso psicológico**

**Acoso sexual**

**Acoso discriminatorio**

**Acoso por razón de sexo, identidad sexual u  
orientación sexual**

**Conflictos interpersonales**

**ACT. COMPL. DE BALEARS SL**

**Fecha: 05/09/2022**

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>2. NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</b> .....	4
<b>3. ANTECEDENTES</b> .....	5
3.1. Objeto y alcance.....	5
3.2. Definiciones .....	8
3.3. Funciones y responsabilidades .....	16
<b>4. PRINCIPIOS Y COMPROMISOS</b> .....	20
4.1. Declaración de principios: Tolerancia cero ante conductas de acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo, identidad sexual y orientación sexual.	20
4.2. Compromiso en la gestión del acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo, identidad sexual y orientación sexual.....	22
<b>5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN</b> .....	24

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

En el ámbito de las relaciones personales a nivel laboral, es posible que en ocasiones se pueda dar un funcionamiento anormal, lo que puede traducirse en consecuencias perjudiciales. Distintos estudios han puesto de manifiesto que la existencia de problemas en estos ámbitos está relacionada con la aparición de ciertas disfunciones que repercutirán tanto sobre los trabajadores (*mal clima laboral, insatisfacción en el trabajo, desmotivación,...*) como sobre el funcionamiento de la empresa (*absentismo, abandonos del trabajo, incremento de la accidentabilidad, disminución de la cantidad y la calidad del trabajo,...*).

Las relaciones personales a nivel laboral pueden motivar que surjan desacuerdos, diferencias de criterio o de puntos de vista entre personas, pudiendo generar tensiones emocionales. Estas situaciones dan lugar a los conflictos interpersonales.

El conflicto es algo inevitable dentro de una organización, por lo tanto es necesaria una buena planificación para intentar solventarlo, no enquistarlo y preverlo.

Los conflictos interpersonales a nivel laboral no siempre se resuelven de forma óptima, por lo que a menudo ocasionan daños a la salud psicológica y física de las personas trabajadoras. Además, pueden tener repercusión en la organización y producción de la empresa.

Por tanto, los conflictos interpersonales son un riesgo psicosocial que debe ser tenido en cuenta, evaluado y gestionado.

En un conflicto interpersonal, generalmente no existe el uso de la fuerza física o verbal sobre otra persona, originando un daño intencionado sobre la salud de la otra persona. Se trata de una situación de posiciones contrarias. No suelen tener una finalidad premeditada, aunque pueden evolucionar de forma constructiva o destructiva.

A pesar de no existir violencia, al igual que en situaciones de violencia mantenida en el tiempo, un conflicto mal gestionado o ignorado puede tener consecuencias sobre la salud psicológica de las personas trabajadoras, pudiendo llegar a provocar tensiones emocionales, insatisfacción en el trabajo, ansiedad, depresión, etc. o sobre el deterioro del ambiente laboral u organizativo, con un descenso en la producción, absentismo, etc.

Por tal motivo, es muy importante saber detectar que existe un conflicto y su causa. El objetivo principal es la prevención ante la creación de conflictos negativos.

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

En el caso de que se haya producido el conflicto, se debe de resolver de forma pacífica y serena.

Un sistema eficaz de gestión de conflictos tiene por objetivo, en primer lugar, la prevención y, en segundo lugar, la resolución disciplinada y pacífica de todo conflicto que surja a pesar de las acciones de prevención adoptadas, principalmente por medio de acciones de las mismas partes en conflicto.

Otro conjunto de problemas originados a partir de las relaciones que se establecen entre los trabajadores de una organización de trabajo han sido conceptualizados con la denominación de acoso. El acoso en el entorno laboral constituye una expresión de violencia que atenta contra diversos derechos fundamentales y tienen un efecto devastador sobre la integridad física, psíquica y moral de las personas. Contamina el entorno laboral y tiene importantes efectos sobre el clima laboral de la empresa o entidad en la que se producen.

La existencia de un protocolo frente al acoso muestra a las personas trabajadoras el compromiso de la empresa contra estas formas de violencia, sensibiliza a la plantilla y les clarifica la tutela preventiva frente al acoso, al tiempo que garantiza una vía interna, confidencial y rápida de resolución, erradicación y reacción frente a conductas de acoso que puedan producirse en la empresa.

En el caso concreto del acoso sexual y el acoso por razón de sexo, el hecho de disponer de un protocolo para la prevención y actuación frente a ambas formas de acoso, responde a la necesidad de prevenir, sensibilizar y, en su caso, atajar con todas las garantías estas formas de violencia y discriminación en el ámbito laboral, así como de cumplir con la legalidad vigente, especialmente con el artículo 48 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre.

**ACT. COMPL. DE BALEARS SL** , al comprometerse con las medidas que conforman este protocolo, manifiesta y publicita su voluntad expresa de adoptar una actitud proactiva en la prevención del acoso. De esta manera, la empresa manifiesta su tolerancia cero ante la concurrencia en su organización de conductas constitutivas de hostigamiento o acoso.

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>

**PREVIS**

## 2. NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.*
- *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.*
- *Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo*
- *Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social*
- *Convenio 190 sobre la violencia y el acoso en el trabajo: Organización Internacional del Trabajo (2019)*
- *Nota Técnica de Prevención NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.*
- *Nota Técnica de Prevención NTP 507: Acoso Sexual en el Trabajo: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.*
- *Nota Técnica de Prevención NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.*
- *Nota Técnica de Prevención NTP 1096: Liderazgo, conflicto y condiciones de trabajo (I): el análisis: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.*
- *Nota Técnica de Prevención NTP 1097: Liderazgo, conflicto y condiciones de trabajo (II): la negociación: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.*
- *Criterio técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.*
- *Criterio técnico 102/2021 sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Riesgos Psicosociales.*
- *Sureda, E. y Mancho, J. (2007). Acoso psicológico. Procedimiento de prevención y actuación ante casos de acoso psicológico. Guía práctica. Palma de Mallorca: Conselleria de Treball i Formació. Direcció General de Salut Laboral*
- *Pérez, J., Nogareda, C., Martín, F. y Sancho, T. (2001). Mobbing, violencia física y Acoso Sexual. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.*
- *Guia per a l'eradicació de l'assetjament sexual, per raó de sexe i/o orientació sexual a la Generalitat de Catalunya.*
- *Guía Sindical: El acoso sexual en el trabajo. Comisiones Obreras.*
- *Guía Sindical frente al acoso por razón de género. Comisiones Obreras.*
- *Leymann Inventory of Psychological Terrorization – LIPT 60*
- *Ferrer, R., Fidalgo, M., Gallego, Y., García, R., Nogareda, C., Pérez, G. (2010) Acoso psicológico en el trabajo: Diario de incidentes. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.*
- *Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral. Manual de Referencia: Instituto de las Mujeres.*

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

### 3. ANTECEDENTES

#### 3.1. Objeto y alcance

El objeto del presente protocolo es el establecimiento de las actuaciones a tomar en la empresa **ACT. COMPL. DE BALEARS SL** para prevenir y actuar ante riesgos psicosociales derivados de las relaciones entre personas (*por ejemplo, conflictos interpersonales que no se pueden resolver de forma rápida o fácil, o situaciones que puedan ser percibidas como de "acoso psicológico", "acoso sexual", "acoso discriminatorio" o "acoso por razón de sexo, identidad sexual u orientación sexual"*).

La aprobación del presente protocolo por **ACT. COMPL. DE BALEARS SL** no exime del cumplimiento de lo estipulado en el Convenio Colectivo que resulte de aplicación por lo que respecta a medidas de actuación ante situaciones de acoso (*en cualquiera de sus manifestaciones*), así como del cumplimiento de la legislación vigente en materia de igualdad entre mujeres y hombres.

Los objetivos a alcanzar con el presente protocolo pueden sistematizarse, entre otros, en:

- a)** Resolver de forma disciplinada y pacífica todo conflicto interpersonal que surja, principalmente por medio de acciones entre las partes en conflicto.
- b)** Fomentar la cultura preventiva del acoso (*en cualquiera de sus manifestaciones*) en todos los ámbitos y estamentos de la organización.
- c)** Manifestar la tolerancia cero de la empresa frente a las situaciones de acoso (*en cualquiera de sus manifestaciones*) que puedan detectarse en cualesquiera estamentos de la organización.
- d)** Facilitar la identificación de las conductas constitutivas de acoso en sus distintas modalidades.
- e)** Implantar un procedimiento sencillo, rápido y accesible; de queja o denuncia confidencial que permita a las presuntas víctimas de acoso realizar una denuncia de la situación que están sufriendo.
- f)** Investigar internamente, de manera ágil, rápida y confidencial; las denuncias de acoso.
- g)** Sancionar, si procede, a la persona agresora y resarcir a la víctima que ha sufrido una situación de acoso.

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

**h)** Apoyar a la persona que ha sufrido el acoso para evitar su victimización secundaria o revictimización y facilitarle, en su caso, el acceso al acompañamiento psicológico y social que precise.

Este protocolo será de aplicación a todas las personas trabajadoras que presten sus servicios para la empresa **ACT. COMPL. DE BALEARS SL**, independientemente del número de centros de trabajo, de la categoría profesional de las personas trabajadoras, de la forma y lugar de prestación de servicios y de la forma de contratación laboral.

En el caso de que los conflictos interpersonales o las situaciones que puedan ser percibidas como de acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo, identidad sexual u orientación sexual se produzcan entre personas trabajadoras de la empresa **ACT. COMPL. DE BALEARS SL** y personas ajenas a la misma, existirá una coordinación entre las empresas u organizaciones afectadas, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Por tanto, deberá existir comunicación recíproca para abordar la situación y ejecutar la aplicación de los protocolos definidos en ambas empresas u organizaciones.

El protocolo será de aplicación a los conflictos y situaciones de acoso que se produzcan durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo:

- a)** En el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando
- b)** En los lugares donde la persona trabajadora toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios.
- c)** En los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo.
- d)** En el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación (acoso virtual o ciberacoso).
- e)** En posibles alojamientos proporcionados por la persona empleadora.
- f)** En los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

Cuando la empresa tenga Plan de Igualdad, el protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo formará parte del mismo. La empresa deberá registrar el plan de acuerdo con las previsiones establecidas en el artículo 11 del RD 901/2020, de 13 de octubre y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

Si la empresa no cuenta con Plan de Igualdad, podrá solicitar el depósito del acuerdo relativo al protocolo de prevención y actuación ante situación de acoso sexual y acoso por razón de sexo ante la autoridad laboral competente.

Todas las personas trabajadoras de la empresa conocerán la existencia de este protocolo mediante su divulgación e información. Esta información deberá quedar reforzada mediante sesiones formativas sobre este protocolo de prevención de riesgos psicosociales.

Las acciones que se pueden emprender en este sentido pueden dirigirse, por un lado, a la prevención de situaciones de acoso (*en cualquiera de sus manifestaciones*) en el entorno laboral y/o en la organización laboral y, por otro lado, a informar del procedimiento de actuación frente al acoso, así como de las garantías para el tratamiento de las denuncias o quejas.

El objetivo de estas acciones es sensibilizar a las personas trabajadoras acerca de la importancia de mantener un entorno laboral respetuoso con la libertad y la dignidad de las personas y de fomentar valores de igualdad entre mujeres y hombres.

Las acciones formativas en esta materia se realizarán, periódicamente y se dirigirán a la plantilla y especialmente a las personas designadas como **Investigador/-a** o como miembros del **Equipo de Investigación e Intervención**, al personal directivo, mandos intermedios y representación legal de personas trabajadoras.

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>

**PREVIS**

### 3.2. Definiciones

**“Acoso psicológico”:** Es 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 a 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.

Según Heinz Leymann, las conductas de acoso psicológico se podrían dividir en los siguientes grupos o tipos de conducta (*lista no exhaustiva*):

- **CONDUCTAS DE DESPRESTIGIO LABORAL:**

- Críticas hacia el trabajo.
- Mirar con desprecio o gestos de rechazo.
- Calumniar y murmurar a sus espaldas.
- Hacer circular rumores falsos o infundados.
- Evaluar el trabajo de forma parcial, injusta y malintencionada.
- Someter informes confidenciales y negativos.
- Amenazar o presionar a personas que le apoyan.
- Callar o minimizar los esfuerzos, logros y aciertos
- Ocultar habilidades y competencias especiales
- Exagerar fallos y errores
- Informar mal sobre permanencia y dedicación
- Controlar de manera estricta el horario laboral
- Negar o dificultar un permiso o actividad a la que tenga derecho
- Provocaciones para reaccionar emocionalmente

- **CONDUCTAS DE DESPRESTIGIO PERSONAL:**

- Criticar la vida privada
- Tratar a la persona como si fuera un enfermo mental
- Intentar obligar a la persona a que se haga un examen psiquiátrico
- Atacar o burlarse de las convicciones políticas o religiosas
- Ridiculizar o burlarse de la vida privada de la persona
- Insultar o dirigir comentarios obscenos o degradantes
- Hacer avances, insinuaciones o gestos sexuales

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>

**PREVIS**

- **CONDUCTAS DE ENTORPECIMIENTO DEL PROGRESO:**
  - Asignar un lugar de trabajo aislado del resto de compañeros
  - Asignar un trabajo humillante
  - No asignar nuevas tareas, no tener nada que hacer
  - Cortar iniciativas, no permitir desarrollar las ideas
  - Obligar a hacer tareas absurdas o inútiles
  - Asignar tareas muy por debajo de la competencia
  - Obligar a realizar tareas humillantes
  
- **CONDUCTAS DE BLOQUEO DE LA COMUNICACIÓN:**
  - Poner pegatas para expresarse. No dejar hablar
  - Ignorar presencia. No responder a las preguntas
  - Dejar de dirigirse o hablar con la persona
  - Evitar a la persona
  - Prohibiciones a otros compañeros para hablar con la persona
  - Ignorar, tratar como si fuera invisible
  - Devolver, abrir o interceptar la correspondencia
  - No pasar las llamadas. Decir que no está
  - Perder u olvidar los encargos para la persona
  
- **CONDUCTAS DE INTIMIDACIÓN ENCUBIERTA:**
  - Llamadas telefónicas amenazantes, insultantes, acusadoras
  - Escritos y notas amenazadoras
  - Ocasionar gastos para perjudicar a la persona
  - Ocasionar daños en el domicilio o puesto de trabajo
  - Ocasionar daños en pertenencias o vehículo
  - Manipular herramientas
  - Sustraer alguna de las pertenencias, documentos o herramientas
  
- **CONDUCTAS DE INTIMIDACIÓN MANIFIESTA:**
  - No dejar expresar o decir lo que tiene que decir a la persona
  - Interrumpir, gritar o regañar a la persona cuando habla
  - Amenazar verbalmente a la persona
  - Ridiculizar o burlarse de la persona
  - Cuestionar o contrariar las decisiones de la persona

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>

**PREVIS**

• **OTRAS CONDUCTAS:**

- Burlarse de alguna deformidad o defecto físico
- Imitar forma de andar, voz, gestos...
- Burlarse de la nacionalidad, procedencia o lugar de origen
- Sobrecargar sin cesar con tareas nuevas y diferentes
- Asignar tareas muy difíciles o muy por encima de la preparación, en las que es muy probable que la persona fracase
- Obligar a realizar trabajos nocivos o peligrosos
- Amenazar con violencia física
- Recibir ataques físicos leves, como advertencia
- Atacar físicamente sin ninguna consideración
- Recibir agresiones sexuales físicas directas

**Tipos de acoso psicológico:**

- Vertical descendente: Cuando una persona que ocupa un cargo jerárquico superior acosa y humilla a una persona trabajadora de un nivel jerárquico inferior.
- Horizontal: Cuando una persona trabajadora se ve acosada por otra persona de su mismo nivel jerárquico.
- Vertical ascendente: Cuando una persona que ocupa un cargo jerárquico superior es acosado y humillado por una persona trabajadora de un nivel jerárquico inferior

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

**“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.

Las conductas de acoso sexual se caracterizan por los siguientes rasgos:

- Son indeseadas, irrazonables, molestas y ofensivas para la persona objeto de las mismas.
- Existe una ausencia de reciprocidad en esas conductas por parte de la persona objeto de las mismas.
- La negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta puede ser usada como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional, a la estabilidad en el puesto de trabajo, al salario, o a cualesquiera otras decisiones relativas al empleo.
- Dichas conductas crean un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona objeto de las mismas.
- Dichas conductas son contrarias al principio de igualdad de trato.

**Tipos de conducta de naturaleza sexual:**

- Conducta física de naturaleza sexual: Está incluido aquí cualquier contacto físico deliberado y no deseado (tocamientos innecesarios, palmadas, pellizcos o roces con el cuerpo), incluyendo el intento de violación o la coacción para las relaciones sexuales.
- Conducta verbal de naturaleza sexual: Este tipo de conducta puede incluir: Insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después de que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos, bromas o comentarios sobre la apariencia sexual, llamadas telefónicas, contactos indeseados por redes sociales, etc.
- Conducta no verbal de naturaleza sexual: Estarían incluidas aquí la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o hacer ciertos gestos, cartas o mensajes de correo electrónico o en redes sociales de carácter ofensivo y con claro contenido sexual.

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

### Tipos de acoso sexual:

- Acoso sexual por chantaje o de intercambio: Se produce en esta situación un chantaje emocional ("*quid pro quo*" o "*esto a cambio de eso*"). A través de él, se fuerza a una persona a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o contenido del trabajo. Se trata de un abuso de autoridad, por lo que suele ser realizado por quien tenga poder para proporcionar o retirar un beneficio laboral.
- Acoso sexual ambiental: Se produce cuando tiene por efecto crear un ambiente de trabajo intimidatorio, humillante, hostil, degradante o amenazador para la víctima; como consecuencia de actitudes o comportamientos indeseados de naturaleza sexual.

**"Acoso discriminatorio":** Cualquier comportamiento realizado en función del origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual, género...; con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

El acoso discriminatorio es, en realidad, un acoso psicológico vinculado a conductas basadas en factores discriminatorios.

Por tal motivo, los tipos de conducta propios del acoso discriminatorio podrían ser las mismas que Heinz Leymann definió para el acoso psicológico –lista no exhaustiva- (*conductas de desprestigio laboral, desprestigio personal, entorpecimiento del progreso, bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta, otras conductas*), basándose en factores discriminatorios (*origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual, etc*).

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>

**PREVIS**

**“Acoso por razón de sexo, identidad sexual u orientación sexual”:** Forma específica de acoso discriminatorio realizado en función del sexo, identidad sexual u orientación sexual de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Para poder hablar de acoso por razón de sexo, identidad sexual u orientación sexual en el trabajo, deben darse los siguientes requisitos:

- Deben producirse en el ámbito de la organización o como consecuencia de una relación de trabajo.
- El trato degradante debe tener su fundamento en la pura y simple constatación del sexo, identidad sexual u orientación sexual de la persona perjudicada.
- Dicho comportamiento debe revestir de suficiente gravedad, en función de su intensidad, reiteración o efectos sobre la salud de la persona afectada.

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

- a)** Hostigamiento, entendiéndose como tal toda conducta intimidatoria, degradante, humillante y ofensiva que se origina externamente y que es percibida como tal por quien la sufre.
- b)** Atentado objetivo a la dignidad de la víctima y percibida subjetivamente por esta como tal.
- c)** Resultado pluriofensivo. El ataque a la dignidad de quien sufre acoso por razón de sexo no impide la concurrencia de daño a otros derechos fundamentales de la víctima, tales como el derecho a no sufrir una discriminación, un atentado a la salud psíquica y física, etc.
- d)** Que no se trate de un hecho aislado.
- e)** El motivo de estos comportamientos debe tener que ver con el hecho de ser mujeres o por circunstancias que biológicamente solo les pueden afectar a ellas

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

(*embarazo, maternidad, lactancia natural*); o que tienen que ver con las funciones reproductivas y de cuidados que a consecuencia de la discriminación social se les presumen inherentes a ellas. En este sentido, el acoso por razón de sexo también puede ser sufrido por los hombres cuando estos ejercen funciones, tareas o actividades relacionadas con el rol que históricamente se ha atribuido a las mujeres, por ejemplo, un trabajador hombre al que se acosa por dedicarse al cuidado de menores o dependientes.

**“Conflicto interpersonal laboral”**: Proceso relacional que está influenciado por la percepción de actividades incompatibles. El conflicto suele desarrollarse cuando dos o más individuos o grupos poseen intereses o puntos de vista diferentes que defienden con firmeza, y ponen en marcha una acción o estrategia concreta para materializar ese punto de vista. Las consecuencias de los conflictos laborales son graves por la prolongación en el tiempo que pueden suponer, además de su repercusión negativa en la organización: menor productividad, absentismo y rotación, tensiones emocionales que además de insatisfacción en el trabajo, provocan ansiedad y depresión.

**“Persona demandante”**: Persona trabajadora que denuncia unos hechos, situación y personas, al considerarse parte de un conflicto interpersonal que no se puede resolver de forma rápida o fácil; u objeto de una situación percibida como de acoso psicológico, acoso sexual, acoso discriminatorio o acoso por razón de sexo, identidad sexual u orientación sexual.

**“Persona demandada”**: Persona respecto a la cual se ha formulado una queja en materia psicosocial; en relación a un conflicto interpersonal que no se puede resolver de forma rápida o fácil, o a una situación que puede ser percibida como de acoso psicológico, acoso sexual, acoso discriminatorio o acoso por razón de sexo, identidad sexual u orientación sexual.

**“Investigador/-a”**: Persona designada por la Dirección de la empresa para investigar el caso demandado, y tratar de alentar a las partes (demandante-demandada) a resolver las cuestiones objeto de litigio entre ellas, o bien proponer medidas preventivas o correctoras.

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

**“Equipo de Investigación e Intervención”:** Equipo de personas designadas por la Dirección de la empresa para colaborar con el/la Investigador/-a (*si éste/-a lo solicita*) en investigar el caso demandado, y proponer medidas preventivas o correctoras.

**“Queja en materia psicosocial”:** Comunicación por parte de una persona trabajadora al **Investigador/-a** designado/-a por la empresa **ACT. COMPL. DE BALEARS SL** mediante los canales y medios establecidos por el presente protocolo, de una situación de riesgo psicosocial derivado de las relaciones entre personas (*conflictos interpersonales que no se pueden resolver de forma rápida o fácil, o situaciones percibidas como de acoso psicológico, acoso sexual, acoso discriminatorio o acoso por razón de sexo, identidad sexual u orientación sexual*).

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

### 3.3. Funciones y responsabilidades

#### DIRECCIÓN DE LA EMPRESA:

- Elaborar una política de prevención de riesgos psicosociales derivados de las relaciones entre personas (*conflictos interpersonales que no se pueden resolver de forma rápida o fácil, o situaciones percibidas como de acoso psicológico, sexual, discriminatorio o por razón de sexo, identidad sexual u orientación sexual*).
- Garantizar el respeto y trato justo entre todas las personas trabajadoras.
- Informar a las personas trabajadoras acerca del presente protocolo de actuación, acerca de las conductas de respeto esperadas en el trabajo, qué comportamientos se consideran inaceptables e intolerables para la empresa, y qué medidas disciplinarias se tomarán si se dan conductas inaceptables. Esta información deberá quedar reforzada mediante sesiones formativas sobre prevención de riesgos psicosociales.
- Dar ejemplo de la lucha contra los riesgos psicosociales derivados de las relaciones entre personas, mediante actuaciones que demuestren su implicación.
- Motivar a las personas trabajadoras a comunicar situaciones de riesgo psicosocial derivado de las relaciones entre personas (*conflictos interpersonales que no se pueden resolver de forma rápida o fácil, o situaciones percibidas como de acoso psicológico, acoso sexual, acoso discriminatorio o acoso por razón de sexo, identidad sexual u orientación sexual*); garantizando seriedad, confidencialidad y anonimato, así como la inexistencia de represalias empresariales contra la persona demandante o los testigos.
- Adoptar medidas para resolver la situación demandada.
- Sancionar con firmeza las conductas contrarias al respeto entre personas, mediante las vías correspondientes.
- Vigilar el cumplimiento de las medidas aplicadas para evitar la repetición de estas situaciones.
- Designar una persona o grupo de personas (**Investigador/-a, Equipo de Investigación e Intervención**) dentro de la organización, responsables de la gestión del procedimiento, que cumplan con los siguientes requisitos: Personas con habilidades sociales, con un papel de apoyo y ayuda a las personas

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

trabajadoras, que adopten un rol imparcial, que inspiren confianza y respeto, discrecionalidad y confidencialidad sobre los problemas que se presentan, que activen los procedimientos establecidos, y pongan en marcha las medidas y trámites pertinentes. Informar a todo el personal sobre la existencia de este/-a **Investigador/-a** o **Equipo de Investigación e Intervención**.

### **INVESTIGADOR/-A:**

- Investigar las quejas en materia psicosocial, reuniéndose con aquellas personas que considere oportuno en relación con la queja, y solicitando cualquier documento o información que considere pertinente para el mejor conocimiento de la queja.
- Prestar apoyo, cuando así lo solicite la persona demandante, en la cumplimentación de la **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial**.
- Garantizar seriedad, confidencialidad y anonimato durante el proceso de investigación.
- Formulación de propuestas de medidas cautelares o definitivas para la solución de las quejas.
- Deberá ser una persona con habilidades sociales, con un papel de apoyo y ayuda a las personas trabajadoras, que adopte un rol imparcial, que inspire confianza y respeto, discrecionalidad y confidencialidad sobre los problemas que se presentan, que active los procedimientos establecidos, y ponga en marcha las medidas y trámites pertinentes.
- El/la **Investigador/-a** no puede tener relación familiar directa, relación de manifiesta amistad o enemistad, de cualquiera de las partes; ni formar parte de la queja en materia de acoso.
- Por tal motivo, puede ser objeto de recusación por parte de la persona demandante o demandada; o se puede acoger a la abstención en caso de que se presente alguna de las situaciones descritas en el punto anterior.
- El/la **Investigador/-a** siempre deberá formar parte del **Equipo de Investigación e Intervención** en caso de que éste sea constituido.

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

### **EQUIPO DE INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN:**

- Colaborar con el/la **Investigador/-a** (*en caso de que éste/-a lo solicite*) en investigar las quejas en materia psicosocial, reuniéndose con aquellas personas que considere oportuno en relación con la queja, y solicitando cualquier documento o información que considere pertinente para el mejor conocimiento de la queja.
- Garantizar seriedad, confidencialidad y anonimato durante el proceso de investigación.
- Formulación de propuestas de medidas cautelares o definitivas para la solución de las quejas.
- Deberán ser personas con habilidades sociales, con un papel de apoyo y ayuda a los trabajadores, que adopten un rol imparcial, que inspiren confianza y respeto, discrecionalidad y confidencialidad sobre los problemas que se presentan, que activen los procedimientos establecidos, y pongan en marcha las medidas y trámites pertinentes.
- Los miembros del **Equipo de Investigación e Intervención** no pueden tener relación familiar directa, relación de manifiesta amistad o enemistad, de cualquiera de las partes; ni formar parte de la queja en materia de acoso.
- Por tal motivo, pueden ser objeto de recusación por parte de la persona demandante o demandada; o se pueden acoger a la abstención en caso de que se presente alguna de las situaciones descritas en el punto anterior.

### **SERVICIO DE PREVENCIÓN:**

- Asesoramiento a la empresa sobre este Protocolo de Prevención de Riesgos Psicosociales.
- Realización de Informes de Evaluación de Riesgos Psicosociales para las personas trabajadoras de toda la empresa.
- Realización de Informes de Evaluación Específica de Riesgos Psicosociales.
- Formación específica sobre este Protocolo de Prevención de Riesgos Psicosociales, así como formación para el/la **Investigador/-a** o los integrantes del **Equipo de Investigación e Intervención**.

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>

**PREVIS**

### **MANDOS INTERMEDIOS:**

- Las personas con responsabilidad jerárquica están obligadas a informar sobre las posibles situaciones de riesgo psicosocial derivado de las relaciones entre personas (*conflictos interpersonales que no se pueden resolver de forma rápida o fácil, o situaciones percibidas como de acoso psicológico, sexual, discriminatorio o por razón de sexo, identidad sexual u orientación sexual*) que puedan afectar a sus equipos de trabajo.
- Informar-asesorar a las personas trabajadoras sobre el presente protocolo.
- Facilitar la asistencia y apoyo necesarios a la persona demandante, procurando –cuando sea posible- conciliar las posturas para solucionar la queja de manera informal o extraoficial.
- Prestar apoyo, cuando así lo solicite la persona demandante, en la cumplimentación de la **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial** referente a la queja en materia psicosocial, y facilitar su tramitación.

### **REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES/-AS - DELEGADOS DE PREVENCIÓN:**

- Informar-apoyar-asesorar a las personas trabajadoras sobre el presente protocolo.
- Prestar apoyo, cuando así lo solicite la persona demandante, en la cumplimentación de la **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial** referente a la queja en materia psicosocial, y facilitar su tramitación.
- Colaborar con la Dirección en la labor de vigilancia y control de las medidas adoptadas para evitar la repetición de estas situaciones.

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

## 4. PRINCIPIOS Y COMPROMISOS

### 4.1. Declaración de principios: Tolerancia cero ante conductas de acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo, identidad sexual y orientación sexual.

La empresa **ACT. COMPL. DE BALEARS SL** formaliza la siguiente declaración de principios, en el sentido de subrayar cómo deben ser las relaciones entre el personal de la empresa y las conductas que no resultan tolerables en la organización.

El presente protocolo de acoso resulta aplicable a todo comportamiento constitutivo de conflicto interpersonal, acoso psicológico, acoso sexual, acoso discriminatorio y acoso por razón de sexo, identidad sexual u orientación sexual que pueda manifestarse en **ACT. COMPL. DE BALEARS SL**.

Con el presente protocolo, **ACT. COMPL. DE BALEARS SL** manifiesta su tolerancia cero ante la concurrencia en toda su organización de conductas constitutivas de acoso (*en cualquiera de sus manifestaciones*).

**ACT. COMPL. DE BALEARS SL**, al implantar este procedimiento, asume su compromiso de prevenir, no tolerar, combatir y perseguir cualquier manifestación de acoso en su organización.

El acoso es, por definición, un acto pluriofensivo que afecta a la dignidad de la persona trabajadora como positivización del derecho a la vida y a la integridad física, psíquica y moral.

La afectación a la dignidad, con todo, no impide que un acto de estas características pueda generar igualmente un daño a otros intereses distintos tales como la igualdad y la prohibición de discriminación, el honor, la propia imagen, la intimidad, la salud, etc., pero aun y con ello será siempre por definición contrario a la dignidad. El acoso genera siempre una afectación a la dignidad de quien lo sufre.

En el ámbito de **ACT. COMPL. DE BALEARS SL** no se permitirán ni tolerarán conductas que puedan ser constitutivas de acoso (*en cualquiera de sus manifestaciones*). La empresa sancionará tanto a quien incurra en una conducta ofensiva como a quien la promueva, fomente o tolere.

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

Todo el personal de la empresa tiene la obligación de respetar los derechos fundamentales de todas las personas que conformamos **ACT. COMPL. DE BALEARS SL**, así como de aquellas personas que presten servicios en ella. En especial, se abstendrán de tener comportamientos que resulten contrarios a la dignidad, intimidad y al principio de igualdad y no discriminación, promoviendo siempre conductas respetuosas.

No obstante lo anterior, de entender que está siendo acosada o de tener conocimiento de una situación de acoso, cualquier persona trabajadora dispondrá de la posibilidad de activar este protocolo como procedimiento interno, confidencial y rápido en aras a su erradicación y reparación de efectos.

El presente protocolo se regirá por los siguientes principios, que deberán ser observados en todo momento:

- a)** Prevención y sensibilización del acoso (*en cualquiera de sus manifestaciones*). Información y accesibilidad de los procedimientos y medidas.
- b)** Confidencialidad y respeto a la intimidad y dignidad de las personas afectadas.
- c)** Respeto al principio de presunción de inocencia de la persona presuntamente acosadora.
- d)** Prohibición de represalias hacia la supuesta víctima o personas que apoyen la denuncia o denuncien supuestos de acoso (*en cualquiera de sus manifestaciones*).
- e)** Diligencia, celeridad, seguridad, coordinación y colaboración en el procedimiento.
- f)** Garantía de los derechos laborales y de protección social de las víctimas.
- g)** Investigación exhaustiva de los hechos, confidencial y basada en los principios de contradicción y oralidad, que se resolverá tras oír a las personas afectadas y garantizando la imparcialidad de cualquier actuación.
- h)** Garantía de actuación adoptando las medidas necesarias, incluidas en su caso, las de carácter disciplinario, contra la persona o personas cuyas conductas de acoso resulten probadas.
- i)** Resarcimiento a la persona acosada y protección de su salud psicológica y física.
- j)** Enfoque de género y derechos humanos en todo el procedimiento.

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

## 4.2. Compromiso en la gestión del acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo, identidad sexual y orientación sexual.

**ACT. COMPL. DE BALEARS SL** considera que todas sus personas trabajadoras deben ser tratadas con respeto y dignidad, por lo que cualquier conducta que atente contra la dignidad en el lugar de trabajo, es inaceptable, y no se tolerará bajo ninguna circunstancia.

Los conflictos interpersonales, el acoso psicológico, el acoso sexual, el acoso discriminatorio o el acoso por razón de sexo, identidad sexual u orientación sexual en el lugar de trabajo pueden causar la pérdida de personas trabajadoras, afectar a la salud mental de éstas, disminuir su rendimiento y moral, y generar problemas legales.

**ACT. COMPL. DE BALEARS SL** defiende que el ambiente de trabajo para todo el personal de la organización, con independencia del nivel jerárquico, debe estar libre de problemas de acoso psicológico, acoso sexual, acoso discriminatorio y acoso por razón de sexo, identidad sexual u orientación sexual, por lo que se asegurará que las personas trabajadoras no son víctimas de ello.

Al adoptar este protocolo, **ACT. COMPL. DE BALEARS SL** quiere subrayar su compromiso con la prevención y actuación frente al acoso (*en cualquiera de sus manifestaciones*), informando de su aplicación a todo el personal que presta servicios en su organización. Asimismo, **ACT. COMPL. DE BALEARS SL** asume el compromiso de dar a conocer la existencia del presente protocolo, con indicación de la necesidad de su cumplimiento estricto, a las empresas a las que desplace su propio personal, así como a las empresas ajenas de las que pueda proceder una parte del personal que trabaja en **ACT. COMPL. DE BALEARS SL**. Así, la obligación de observar lo dispuesto en este protocolo se hará constar en los contratos suscritos con otras empresas. En el caso de que los conflictos interpersonales o las situaciones que puedan ser percibidas como de acoso psicológico, acoso sexual, acoso discriminatorio o acoso por razón de sexo, identidad sexual u orientación sexual se produzcan entre personas trabajadoras de la empresa **ACT. COMPL. DE BALEARS SL** y personas ajenas a la misma, existirá una coordinación entre las empresas u organizaciones afectadas, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

Cuando la presunta persona acosadora quedara fuera del poder de dirección de la empresa y, por lo tanto, **ACT. COMPL. DE BALEARS SL** no pueda aplicar el procedimiento en su totalidad, se dirigirá a la empresa competente al objeto de que adopte las medidas oportunas y, en caso de que se demuestre que ha existido una situación de acoso, sancione a la persona responsable, advirtiéndole que, de no hacerlo, la relación mercantil que une a ambas empresas podrá extinguirse.

La Dirección de la empresa **ACT. COMPL. DE BALEARS SL** ha creado un procedimiento conciliatorio y de investigación para resolver los riesgos psicosociales derivados de las relaciones entre personas que se puedan presentar. Cualquier caso del que se tenga conocimiento, será tratado con la seriedad del caso, en forma rápida, confidencial e imparcial.

**ACT. COMPL. DE BALEARS SL** invita a todos los empleados a denunciar cualquier situación de riesgo psicosocial derivado de las relaciones entre personas en el lugar de trabajo (*conflictos interpersonales que no se pueden resolver de forma rápida o fácil, o situaciones que puedan ser percibidas como de acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo u orientación sexual*). La Dirección asegura que las personas que denuncien, o sean testigos, no sufrirán represalias. Se impondrán sanciones conforme a la legislación laboral vigente, a aquellas personas trabajadoras que atenten contra la dignidad de otras personas.

Firmado: Nombre y apellidos	Fecha: 05/09/2022
<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.	
	ACT. COMPL. DE BALEARS SL	<b>PREVIS</b>

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

El procedimiento de actuación ante una queja en materia psicosocial, se iniciará por escrito mediante una **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial** (ver *Modelo 1*), que entregará o enviará la persona presuntamente acosada al/la **Investigador/-a** asignado/-a por la empresa.

Dicha información deberá ser transmitida por escrito al/la **Investigador/-a** mediante un canal comunicativo que asegure la confidencialidad de los datos (*sobre cerrado, correo electrónico...*). El/la **Investigador/-a** sólo atenderá quejas que le lleguen mediante un canal seguro. Tampoco atenderá **Hojas de Comunicado de Riesgos** anónimas.

Las personas trabajadoras de la empresa **ACT. COMPL. DE BALEARS SL** que quieran obtener una **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial**, deberán poder acceder a la misma de forma rápida y sencilla. Por este motivo, se puede localizar dicho documento solicitándolo al/la **Investigador/-a**.

La **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial** contiene un apartado en el que las personas trabajadoras deben describir detalladamente la situación que genera la queja (*hechos, personas implicadas y fecha de inicio*). Las personas demandantes deben adjuntar sus datos de contacto (*teléfono, correo electrónico*), con el fin de que el/la **Investigador/-a** pueda ponerse en contacto con ellas en cualquier momento del procedimiento.

**En caso de que el/la Investigador/-a tenga conocimiento de la existencia de un posible caso de conflicto interpersonal que no se puede resolver de forma rápida o fácil, o situación percibida como de acoso psicológico, acoso sexual, acoso discriminatorio o acoso por razón de sexo, identidad sexual u orientación sexual sin haber recibido una Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial; contactará con las personas presuntamente afectadas para recordarles la existencia del presente protocolo, así como el funcionamiento del mismo.**

**En el caso que alguna persona trabajadora, mando intermedio, cargo directivo o representante legal de las personas trabajadoras detecte una situación susceptible de ser considerada como de acoso psicológico, acoso sexual, acoso discriminatorio o acoso por razón de sexo, identidad sexual u orientación sexual, estará obligada a comunicarlo de forma inmediata al/la Investigador/-a de la empresa.**

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.	
	ACT. COMPL. DE BALEARS SL	<b>PREVIS</b>

En el caso de que la persona presuntamente afectada informe al/la **Investigador/-a** de una situación de riesgo psicosocial, pero no desee cumplimentar la **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial**, el/la **Investigador/-a** podrá solicitarle autorización (*por escrito*) para iniciar una investigación unilateral (*preservando la confidencialidad de la persona presuntamente afectada*).

En caso de que la persona presuntamente afectada no autorice el inicio de una investigación unilateral, el/la **Investigador/-a** realizará un documento escrito de carácter reservado y confidencial que deberá firmar dicha persona.

A pesar de que la persona presuntamente acosada no autorice el inicio de una investigación unilateral, el/la **Investigador/-a** podrá promover la realización de otras acciones preventivas en el seno de la empresa (*por ejemplo, la realización de una Evaluación Psicosocial*), con el objetivo de establecer medidas preventivas en caso pertinente.

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>

**PREVIS**

## **PRIMERA FASE: FASE DE INVESTIGACIÓN**

En el documento “**ADAPTACIÓN Y APROBACIÓN DEL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**” (ver Anexo) se puede consultar el cronograma-esquema del procedimiento de actuación (*en la que se definen los plazos temporales de ejecución de cada fase*), así como los nombramientos del/la **Investigador/-a** y **Equipo de Investigación e Intervención** por parte de la Dirección de la empresa.

La recepción de la **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial** por parte del/la **Investigador/-a** dará lugar a la apertura de una **Fase de Investigación**. En este período, el/la **Investigador/-a** informará a la Dirección de la recepción de una queja en materia psicosocial (*así como el contenido de la misma*), y contactará con la persona demandante, a fin de concertar una entrevista en un lugar que garantice la privacidad. En esta entrevista, el/la **Investigador/-a** explicará el objeto del procedimiento, su funcionamiento y las vías por las cuales se puede optar, y la persona demandante expondrá la situación de los hechos que motivan la queja. Se levantará acta escrita de dicha entrevista, que deberá firmar la persona entrevistada.

Tras la primera reunión con la persona demandante, se contactará con la persona demandada, a fin de concertar una entrevista en un lugar que garantice la privacidad. En esta entrevista, el/la **Investigador/-a** trasladará a la persona demandada toda aquella información relevante y detallada sobre la naturaleza y contenido de la queja en materia psicosocial, y se le ofrecerá un plazo de tiempo para que redacte y entregue/envíe al/la Investigador/-a un **Escrito de Alegaciones**. Se levantará acta escrita de dicha entrevista, que deberá firmar la persona entrevistada.

En esta fase, si el/la **Investigador/-a** lo considera procedente, podrá comprobar si la empresa dispone de la pertinente Evaluación de Riesgos Psicosociales, y –en caso afirmativo– si la empresa ha cumplimentado la Planificación Preventiva, reflejando en ella las acciones preventivas derivadas de los factores de riesgo psicosocial detectados en dicha evaluación. En caso de que no se disponga de Evaluación de Riesgos Psicosociales, podrá solicitar a su **Servicio de Prevención** que la lleve a cabo.

Durante cualquier momento de esta fase, el/la **Investigador/-a** podría decidir la necesidad de recomendar la adopción de **medidas cautelares** mientras dure todo el proceso (*por ejemplo, la separación física entre demandante y demandado, con el fin de evitar la cronificación del caso*).

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

En caso de que se opte por la adopción de medidas cautelares, se revisará especialmente que dichas medidas sean **equitativas** para ambas partes, garantizando en todo momento el principio de **presunción de inocencia**.

Ante casos complejos, el/la **Investigador/-a** puede decidir solicitar la colaboración (*durante cualquier momento de esta fase*) de los miembros del **Equipo de Investigación e Intervención** designados por la empresa.

En caso de que lo considere pertinente, el/la **Investigador/-a** podrá solicitar a su **Servicio de Prevención** una Evaluación de Riesgos Psicosociales Específica para el caso de referencia.

En las entrevistas con las personas demandante y demandada, el/la **Investigador/-a** ofrecerá a ambas partes la posibilidad de celebrar una reunión conjunta (*entre el/la **Investigador/-a**, la persona demandante y la persona demandada*), en la que se intente conciliar ambas posturas de manera informal (VÍA INFORMAL). Dicha propuesta será realizada por escrito a ambas partes, quienes deberán aceptar o rechazar *-también por escrito-* la propuesta de reunión conjunta en Vía Informal, firmando dicho documento.

Con toda la información obtenida a partir de las entrevistas realizadas, la Evaluación de Riesgos Psicosociales y la Planificación Preventiva, y la información adicional que se haya podido recibir (por ejemplo, Evaluación Psicosocial Específica); el/la **Investigador/-a** elaborará un **Informe de Investigación** (*en el que se detallará la naturaleza del caso, motivos que refieren ambas partes, punto de vista de otras personas, grado de afectación, así como la voluntad de ambas partes respecto a una posible reunión conjunta en Vía Informal...*). Dicho informe se entregará a la Dirección de la empresa, para que esté informada de esta investigación.

Si de la investigación realizada se concluye que se trata de un conflicto interpersonal fácilmente gestionable por los mandos intermedios, el/la **Investigador/-a** contactará con los mismos para que traten de resolver el conflicto directamente, pudiendo asesorarles en caso necesario.

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

## **SEGUNDA FASE: FASE DE INTERVENCIÓN**

Tras finalizar la Fase de Investigación, se iniciará la Fase de Intervención. Esta segunda fase se iniciará *–si ambas partes la han aceptado–* mediante una reunión conjunta en VÍA INFORMAL:

- **VÍA INFORMAL:** En esta vía, se celebrará una reunión conjunta (*entre el/la **Investigador/-a**, la persona demandante y la persona demandada*), en la que se intentará conciliar ambas posturas de manera informal.

Ante casos complejos, y si así lo considerara oportuno, el/la **Investigador/-a** podría solicitar para esta vía, una mediación externa a profesionales especializados en la materia.

En caso de conseguir llegar a un acuerdo, el/la **Investigador/-a** cerrará el proceso mediante la **Hoja de Cierre de Proceso** (ver *Modelo 2*), que deberá entregar/Enviar a la Dirección de la empresa.

En caso de desacuerdo en VÍA INFORMAL, o en caso de que alguna de las partes implicadas no hayan aceptado someterse a la vía informal, se iniciará la VÍA FORMAL.

- **VÍA FORMAL:** En esta vía, el/la **Investigador/-a** convocará a los miembros del **Equipo de Investigación e Intervención** designado por la empresa para una reunión en la que les informará de las acciones que se han llevado a cabo, y les facilitará el acceso al **Informe de Investigación**.

Con toda esta información, el **Equipo de Investigación e Intervención** valorará la situación, y podrá decidir la realización de nuevas entrevistas con las personas demandante y demandada (*por separado*), o bien con otras personas (*posibles testigos de los argumentos esgrimidos por las personas demandante y demandada*).

Siguiendo un patrón óptimo de ética y deontología profesional, el **Equipo de Investigación e Intervención** deberá valorar la posibilidad de limitar al máximo posible el número de miembros del mismo que estén presentes en las entrevistas, con el fin de facilitar una adecuada comunicación, ofrecer mayores garantías de confidencialidad y que las personas entrevistadas logren empatizar con el Equipo y con el trabajo que realiza.

De esta manera, los miembros del **Equipo de Investigación e Intervención** que realicen las entrevistas, deberán explicar claramente a las personas entrevistadas los motivos por los que han sido citadas, la información que se pretende conseguir, la ausencia de represalias por parte de la Dirección de la

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> <b>Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.</b>	
	<b>ACT. COMPL. DE BALEARS SL</b>	<b>PREVIS</b>

empresa hacia ellas por el hecho de ser entrevistadas, y garantizará en todo momento la confidencialidad y anonimato de su testimonio.

Además, el **Equipo de Investigación e Intervención** podrá solicitar a distintas personas o áreas de la empresa toda aquella información adicional relevante para investigar el caso (*documentos escritos, actas de reuniones...*).

En caso de que lo considere pertinente, el **Equipo de Investigación e Intervención** podrá solicitar a su **Servicio de Prevención** una Evaluación de Riesgos Psicosociales Específica para el caso de referencia, o una mediación externa a profesionales especializados en la materia.

Con toda la información obtenida a partir de las nuevas entrevistas realizadas, la Evaluación de Riesgos Psicosociales Específica (*si se ha realizado*), la nueva información adicional que se haya podido recibir y la mediación externa (*si se ha realizado*); el **Equipo de Investigación e Intervención** emitirá un **Informe de Recomendación** (*que apuntará las acciones recomendadas a la empresa, así como la prioridad en que éstas se deben realizar*) y que deberá entregar/enviar a la Dirección de la empresa.

Una vez recibido el **Informe de Recomendación**, la Dirección de la empresa deberá informar a las partes implicadas de las medidas que se van a tomar al respecto y de los plazos en que se van a ejecutar.

Posteriormente, el **Equipo de Investigación e Intervención** realizará el **Seguimiento** de la situación, en función de las prioridades establecidas en el **Informe de Recomendación**.

**OBSERVACIÓN:** *Toda la documentación (tanto en formato papel como en formato digital) que se genere en el procedimiento de investigación e intervención, deberá ser archivada mediante un sistema que garantice la confidencialidad de los datos e impida el acceso a la información por parte de personas ajenas al caso (por ejemplo, armario cerrado bajo llave, documentos electrónicos cifrados, etc.*

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.	
	ACT. COMPL. DE BALEARS SL	<b>PREVIS</b>

**MODELO 1: HOJA DE COMUNICADO DE RIESGO PSICOSOCIAL**

<b>COMUNICADO DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>		<b>EMPRESA:</b> ACT. COMPL. DE BALEARS SL
<b>DATOS DE LA PERSONA TRABAJADORA QUE CUMPLIMENTA EL COMUNICADO:</b>		
<b>Centro de trabajo</b>	<b>Puesto de trabajo</b>	<b>Teléfono de contacto</b>
<b>Nombre trabajador/-a</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>Firma</b>
<b>DATOS DEL RIESGO PSICOSOCIAL:</b>		
<b>Descripción detallada del riesgo laboral (hechos, personas implicadas, fecha de inicio...)</b>		

	<b>PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b> Acoso psicológico, sexual, discriminatorio, por razón de sexo. Conflictos interpersonales.	
	ACT. COMPL. DE BALEARS SL	<b>PREVIS</b>

**MODELO 2: HOJA DE CIERRE DE PROCESO**

<b>CIERRE DEL PROCESO DE ACTUACIÓN</b>		<b>EMPRESA:</b> ACT. COMPL. DE BALEARS SL
<b>DATOS IDENTIFICATIVOS:</b>		
<b>Nombre de Investigador/-a que ha intervenido en el proceso:</b>		<b>Nombre demandante:</b>
<b>Fecha inicio proceso:</b>	<b>Fecha cierre proceso:</b>	
<b>BREVE DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN:</b>		
<b>MOTIVO DEL CIERRE DEL PROCESO:</b>		
<b>MEDIDAS CORRECTORAS PROPUESTAS:</b>		
<b>OBSERVACIONES:</b>		
<b>FIRMA/-S:</b>		

A todos los efectos, a continuación se detallan todas las firmas 'digitales': de la entidad PREVIS y/o de las personas que han participado en la elaboración del presente documento. El documento íntegro firmado está constituido por 33 páginas numeradas incluyendo la de firma.



Asimismo, también se detalla la 'Dirección de verificación de la firma' que permitirá el acceso al documento original en el caso de ser necesario el cotejo de la versión impresa con la firmada digitalmente.

Dirección de verificación de firma: <https://docu.previs.es/Verifica/firma?t=1&i=DL6grJM9RBA6dlxZUrKuQszkFutSUhQM&m=ATP>