



Protocolo para la prevención y actuación en casos de acoso laboral

FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA

ÍNDICE

1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.....	3
2. OBJETO DEL PROTOCOLO	3
3. ALCANCE	4
4. CONCEPTOS Y DEFINICIONES	4
4.1 Conflicto interpersonal.....	4
4.2 Acoso	5
4.3 Acoso psicológico en el trabajo o “mobbing”	5
4.4 Acoso sexual y/o por razón de sexo.....	7
4.5 Definiciones a efectos del presente procedimiento	8
5. NORMATIVA Y CRITERIOS LEGALES.....	9
6. PRINCIPIOS DIRECTORES DEL PROTOCOLO	9
6.1 Compromiso y confidencialidad.....	11
7. APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	12
7.1 Inicio del procedimiento	12
7.2 Desarrollo del procedimiento de actuación.....	13
8. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PROTOCOLO	15
9. SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO	16
10. GESTIÓN DOCUMENTAL Y REGISTROS.....	16
ANEXO 1: FICHA DE COMUNICACIÓN DE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO	17
ANEXO 2: ACTUACIÓN ANTE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO LABORAL.....	19
ANEXO 3: PAUTAS PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE EL SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL CENTRO DE TRABAJO.....	20
ANEXO 4: MODELO DE COMUNICACIÓN DE AGRESIONES	24

1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

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

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

FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA se compromete a:

- Difundir el Protocolo contra el acoso laboral a todo el personal interno y a cualquier persona que, por su relación laboral con la empresa, lo solicite.
- Dar apoyo a las personas trabajadoras que se vean sometidas a situaciones de acoso, investigando los casos individualmente, según se indica en el presente documento.
- Facilitar la información y formación necesaria al personal para dar a conocer las pautas a seguir con el objetivo de prevenir y actuar en contra del acoso laboral.
- Tramitar todas las quejas o denuncias que lleguen a la Dirección de la empresa con la mayor transparencia y confidencialidad.

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

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

2. OBJETO DEL PROTOCOLO

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

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

Toda persona que considere que se encuentra envuelta en un conflicto interpersonal o que haya sido objeto de acoso psicológico, acoso sexual u otro tipo de violencia en el lugar de trabajo, tendrá

derecho a presentar internamente una denuncia, sin menoscabo de las acciones penales o civiles que la persona acosada pueda ejercitar externamente a la organización.

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

3. ALCANCE

El presente protocolo es de aplicación a todas las personas empleadas que desempeñan su actividad laboral en FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA y a todas las personas de empresas externas y ajenas que mantengan una relación laboral con la empresa (clientes, proveedores, etc.).

4. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

4.1 Conflicto interpersonal

El conflicto interpersonal en el entorno laboral se entiende como las diferencias que surgen entre las personas por causa de intercambio de información y/u opiniones y que generan confrontación entre ellas; del intento de alcanzar un derecho; de la oposición a una decisión; y la lucha o la discusión entre unos y otros con la intención de conseguir un acuerdo.

Los principales conflictos son:

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

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

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

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

- Comportamiento “tiránico”, poco respetuoso, de una persona trabajadora hacia otras personas trabajadoras de forma habitual.
- Críticas constructivas o evaluaciones del trabajo explícitas.
- Conflictos entre dos personas por problemas concretos que generan discusión.

- Acto singular: cambio de puesto de trabajo justificado, sanción correcta, discusión puntual, etc.
- Situación colectiva de tipo organizativo: eliminación de horas extras, cambios de horarios, etc.
- Modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Conflictos surgidos durante las huelgas, protestas, etc.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

4.2 Acoso

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

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

4.3 Acoso psicológico en el trabajo o “mobbing”

Según la Nota Técnica de Prevención NTP 854 del INSST, se entiende por acoso psicológico en el trabajo la exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquico). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

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

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

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

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

- La Agencia Europea para la SST lo define como el comportamiento irracional repetido con respecto a un empleado o a un grupo de empleados, que constituye un riesgo para su salud y seguridad, física y mental.

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

Formas de expresión de acoso psicológico o “mobbing”

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

- Acciones contra la reputación o la dignidad de la persona: Ridiculizar, reírse de su aspecto físico, voz, convicciones personales o religión, de su estilo de vida.
- Acciones contra el ejercicio del trabajo de la persona: Cantidad de trabajo excesiva o difícil de realizar. Privación de la realización de cualquier tipo de trabajo. Negar u ocultar los medios para la realización de su trabajo. Solicitar a la persona demandas contradictorias o excluyentes. Obligar a realizar tareas en contra de sus convicciones morales.
- Acciones que manipulen la comunicación o la información: No informar a la persona trabajadora sobre distintos aspectos de su trabajo. No aclarar sus funciones y responsabilidades. No enseñar los métodos de trabajo a realizar. No enseñar la cantidad y calidad del trabajo a realizar. Mantener a la persona trabajadora en una situación de incertidumbre. Hacer uso hostil de la comunicación, tanto explícitamente (amenazándola, criticándola o reprendiéndola acerca de temas laborales como a lo referente a su vida privada, etc.), como implícitamente (no dirigirle la palabra, no hacer caso de sus opiniones, ignorar su presencia, etc.). Utilizar selectivamente la comunicación para reprender o amonestar, nunca para felicitar. Acentuar la importancia de sus errores y minimizar la importancia de sus logros.
- Acciones de iniquidad: Establecer diferencias de trato. Distribución no equitativa del trabajo. Desigualdades remunerativas.
- Abuso de autoridad: Dejar a la persona trabajadora de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicada sin causa alguna que lo justifique. Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que se le asignan. Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo. Acciones de represalia frente a personas trabajadoras que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la empresa o que han colaborado con las reclamantes.
- Trato vejatorio: Insultar o menospreciar repetidamente a una persona trabajadora, reprendiéndola reiteradamente delante de otras personas. Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.
- Acoso discriminatorio (Art. 8.13 bis TRLISOS): Cuando está motivado por creencias políticas y religiosas de la víctima. Ataques por motivos sindicales. Sexo u orientación sexual. Mujeres embarazadas o maternidad. Edad, estado civil. Origen, etnia, nacionalidad. Discapacidad.

Conductas que no se consideran acoso psicológico

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

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

Asimismo, no constituiría acoso psicológico el estilo de mando autoritario por parte de las personas de mayor rango la incorrecta organización del trabajo, la falta de comunicación, etc., tratándose, no obstante, de situaciones que deberían tratarse en el marco de la prevención de los riesgos psicosociales.

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

- Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tiempo).
- Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo.
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan.
- Un conflicto.
- Críticas constructivas, explícitas, justificadas.
- La supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- Los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad, en general.
- Una situación colectiva de tipo organizativo: eliminación de horas extras, cambios de horarios, etc.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.

4.4 Acoso sexual y/o por razón de sexo

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

Acoso sexual: Cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo (Art. 7.1.).

Acoso 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.).

La recomendación de las Comunidades Europeas 02/31 de 27 de Noviembre de 1991, relativa a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, aborda el acoso sexual como: *“La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluido la conducta de superiores y compañeros, resultando inaceptable si:*

- a) *Dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma.*
- b) *La negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta (incluidos los superiores y los compañeros), se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuidad del mismo, el salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo.*

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

Formas de expresión de acoso sexual y por razón de género

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

Verbales: Hacer comentarios sexuales obscenos. Hacer bromas sexuales con ánimo de ofender. Difundir rumores sobre la vida sexual de una persona; Invitaciones persistentes para participar en acciones sociales lúdicas, con la finalidad de complacencia sexual, todo y que la persona objeto de las mismas, deje claro que resultan no deseadas e inoportunas. Ofrecer/hacer presión para concretar citas comprometidas o encuentros sexuales de manera no deseada por la víctima. Demandas de favores sexuales.

No verbales: Gestos obscenos. Cartas, notas, mensajes de correo electrónico, comunicaciones e imágenes en aplicaciones de mensajería instantánea de contenidos sexuales dirigidos específicamente hacia la víctima con carácter ofensivo.

Físicos: Arrinconar, buscar deliberadamente a la persona para quedarse a solas con ella de forma innecesaria. Contacto físico y no solicitado (pellizcar, tocar, masajear o fregamientos indeseados). Tocar intencionadamente las partes sexuales del cuerpo.

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

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

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

4.5 Definiciones a efectos del presente procedimiento

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

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

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

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

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

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

5. **NORMATIVA Y CRITERIOS LEGALES**

- El Estatuto de los Trabajadores establece el derecho de todo trabajador a la no discriminación y al respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad.
- La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos laborales, impone a las empresas el deber de vigilar y mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados, identificando los riesgos no sólo de carácter físico, sino también, aquellos de carácter psicosocial que puedan causar un deterioro en su salud.
- La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de igualdad entre hombres y mujeres, establece en su artículo 48, en relación con el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, la obligación de las empresas de arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.
- El artículo 2 del Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro, indica lo siguiente: *“Todas las Empresas comprendidas en el artículo 1.2 del Estatuto de los Trabajadores, con independencia del número de personas trabajadoras en plantilla, de acuerdo con lo establecido en el artículo 45.1 y 48 de la Ley Orgánica 3/2007, están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar, previa negociación, medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, así como **promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.**”*

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

6. **PRINCIPIOS DIRECTORES DEL PROTOCOLO**

FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA declara que toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno. En virtud de este derecho fundamental en conformidad con la declaración Universal de los Derechos Humanos de la OIT, se reconoce la necesidad de adoptar medidas para

garantizar que todos los miembros del personal disfruten de igualdad de trato, reconociendo que todas las formas de acoso constituyen, no sólo una afrenta al trato equitativo, sino también una falta muy grave que no puede, ni debe ser tolerada.

Los comportamientos antedichos ocasionan daños a la salud mental o física y al bienestar de los individuos, siendo calificados como maltrato físico y/o psicológico a las personas. Asimismo, también perjudican los objetivos y la labor de la entidad; por consiguiente, FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA se compromete a atender todos los casos de acoso de los que tenga conocimiento por parte de las personas trabajadoras de la entidad, todo ello sin menoscabo de las acciones civiles y/o penales que la persona acosada pueda o quiera ejecutar.

FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA garantiza el derecho a utilizar el presente procedimiento sin temor a ser objeto de represalias, intimidación, ni de trato injusto, discriminatorio o desfavorable. Dicha protección se aplicará por igual tanto a las personas que formulen un alegato, a aquellas que faciliten información en relación con dicho alegato o a las personas acusadas; es decir, a todas las personas implicadas.

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

De igual forma, la persona demandante podrá recurrir directamente a algún órgano externo de la Administración Pública para realizar una denuncia en caso de posible acoso psicológico, sexual o por razón de sexo:

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

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

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

Si la persona demandante acudiera directamente a un órgano externo de la Administración Pública, la empresa ejecutará las medidas requeridas por el órgano en cuestión.

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

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

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

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

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

6.1 Compromiso y confidencialidad

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

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

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

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

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

7. APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

7.1 Inicio del procedimiento

El procedimiento se inicia cuando una persona trabajadora de FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA se siente objeto de un conflicto interpersonal de especial relevancia para ella y, que le afecta de manera muy negativa a su salud y a su trabajo. El inicio del procedimiento también puede ser debido a situaciones de mayor gravedad definidas como acoso psicológico o ante situaciones de acoso sexual, razón de género u otras situaciones de violencia laboral.

Al encontrarse expuesta a una de las situaciones descritas en el párrafo anterior, lo pondrá en conocimiento de la Dirección de la empresa o del órgano externo de la Administración Pública que desee de manera directa.

Para el caso de comunicación directa a la Dirección de la empresa, podrá utilizarse el modelo de comunicación frente a situaciones de posible acoso que figura en el Anexo 1 de este informe.

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

- Las denuncias anónimas.
- Las que se refieran a materias correspondientes a otro tipo de reclamaciones.

En el caso que se prefiera recurrir a la denuncia de la situación a través de los órganos externos de la Administración Pública, se podrá acudir a:

- Instituto de Salud Laboral de la CC.AA.:
- Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- Asociaciones Sindicales Mayoritarias (CCOO, UGT, CSIF, ELA, USO, etc.)
- En caso de comportamientos o conductas que se valoren como graves, se podrá acudir a juzgados, comisarías, policías autonómicas.

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

- **Si en algún momento la plantilla de la empresa es tan reducida que resulta imposible la iniciación de este procedimiento, ya que los actuantes serían juez y parte, el o la trabajador/a, denunciarán la situación directamente en las instituciones anteriormente mencionadas.**

7.2 Desarrollo del procedimiento de actuación

1. La Dirección de la empresa o las empresas de asesoramiento técnico especializadas o los órganos externos de la Administración Pública que realicen la intervención psicosocial al ser informados de la denuncia garantizarán la debida diligencia y celeridad del procedimiento poniéndose en contacto con la persona demandante de manera inmediata en un plazo determinado (tres días hábiles). En el caso de que la empresa cuente con un asesor externo especializado, este plazo no será superior a cinco días hábiles, para solicitarle cuanta información inicial le sea imprescindible, al objeto de disponer de una visión ajustada de los acontecimientos. Sin embargo, en el caso de que el demandante opte por comunicar el posible caso de acoso a los órganos externos de la Administración Pública, serán dicho órganos quienes establezcan sus propios plazos y formas de actuación en estos casos.

Para iniciar la investigación, se podrá solicitar, como mínimo:

- El nombre y apellidos de la persona demandante y manera de comunicarse con él/ella (número de teléfono o e-mail).
 - El nombre y apellidos de la persona demandada y relación laboral.
 - La naturaleza de la situación a que se encuentra sometida (conflicto interpersonal, acoso psicológico, acoso sexual, etc.).
 - Nombre de los/las testigos (de existir), que la persona demandante solicita sean escuchados durante la intervención psicosocial.
 - Anamnesis (conjunto de datos del historial relevantes de la persona) sociolaboral.
 - Descripción del puesto de trabajo, funciones, departamento, etc.
 - Descripción cronológica del conflicto.
 - Otros.
2. Si la persona demandante es distinta de la persona que presuntamente está sufriendo una posible situación de acoso, esta última deberá ratificar por escrito el/los hechos denunciados a quien inicie el procedimiento y remitir el escrito formalmente antes de darse comienzo a la intervención psicosocial que proceda.

Si el inicio del proceso tiene como origen la propia FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA o un órgano externo de la Administración Pública y FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA decide apoyarse en un asesor externo para realizar la intervención psicosocial correspondiente, este último realizará un primer contacto con la persona demandante y demandada, dando así comienzo al análisis de los hechos denunciados.
 3. En supuestos de denuncia de acoso sexual la persona afectada podrá solicitar exponer la situación a una persona del mismo género si así lo deseara.
 4. No podrá participar en la instrucción del expediente ninguna persona afectada por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta respecto de la persona denunciante o de la persona denunciada.
 5. La Dirección de la empresa o las Empresas de asesoramiento técnico especializadas o los órganos externos de la Administración Pública, atendiendo a los datos obtenidos del análisis preliminar y gravedad de los acontecimientos, o a la solicitud por escrito de la propia persona demandante, valorará de manera inmediata la forma de proceder.

6. De proceder inicialmente la actuación, el personal de los órganos externos de la Administración Pública y/o integrante de una FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA de asesoramiento técnico especializada (si así lo hubiera decidido FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA), valorará el recomendar por escrito la aplicación de manera inmediata de medidas preventivas cautelares (distanciamiento social o modificación de los horarios de trabajo para la evitar la coincidencia en el lugar de trabajo) por parte de FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA, al objeto de preservar la seguridad y salud de las personas implicadas; en cuyo caso, estas medidas las aplicará directamente la Dirección de FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA.
7. Se informará a las personas implicadas del inicio del proceso y de la necesidad de mantener una reunión individual con cada una de ellas, acordando previamente con cada una de ellas la fecha y horario de la misma (máximo diez días si es la propia FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA o quince días hábiles si es un asesor externo desde la activación del procedimiento).
8. La reunión con la persona demandante se podrá realizar en el centro de trabajo, a no ser que ésta manifieste lo contrario, en cuyo caso, se realizará en el lugar previamente acordado con la persona demandante.
9. Mantenido las reuniones individuales pertinentes y atendiendo a las características y gravedad del caso, la persona que esté realizando la intervención psicosocial en los casos de conflicto interpersonal de menor gravedad, propondrá, en el plazo de 7 días hábiles posteriores a la finalización de las reuniones individuales, las pautas de actuación que estime necesarias, recomendando a la Dirección de FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA que realice una reunión con los implicados en el caso, en la que buscar puntos en común y llegar a los acuerdos necesarios siguiendo las pautas de actuación propuestas. Si la persona demandante ha acudido directamente al órgano externo de mediación de la Administración pública correspondiente y, con el mismo objeto, esta reunión podría ser convocada directamente por dicho órgano externo de mediación de la Administración pública, por ser en este caso el órgano directamente informado de los hechos por el demandante.
10. De aceptar las partes intervinientes la adopción de dicha vía de resolución (reunión de conciliación entre ambas partes con la Dirección y/o Responsable inmediato si lo hubiera) se plantearán, consensuarán y comprometerán a una serie de actuaciones, planificando la Dirección una reunión de seguimiento transcurridos 30 días hábiles, momento en el que de ser satisfactorio el proceso, se dará por concluido y subsanado el conflicto, cerrando el caso. De haber intervenido en esta última fase el órgano externo de mediación de la Administración pública, será dicho organismo quien organice, en la fecha que estime conveniente, esta reunión de seguimiento y/o aportación de la planificación de medidas acordadas que se hayan adoptado sobre el caso tratado, para de esta forma poder dar por finalizado el proceso correspondiente.

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

Los casos cuya gravedad desaconseje optar de manera inicial por medidas de conciliación, como son los posibles casos de acoso laboral o de acoso sexual y/o por razón de sexo, la Dirección de la empresa será la encargada de aplicar las medidas preventivas de manera inmediata y cuantas acciones de carácter legal estime necesarias, al objeto de preservar la seguridad y salud de las personas implicadas. Si FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA hubiera derivado en un asesor externo la intervención psicosocial, este último propiciará una comunicación inmediata a la Dirección de la empresa para que FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA pueda aplicar las medidas

preventivas cuanto antes, así como las acciones de carácter legal que estime necesarias. Si el proceso hubiera sido iniciado desde un órgano externo de la Administración Pública, FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA habrá de aportar toda la documentación requerida al respecto de estos hechos analizados una vez finalizado el proceso.

11. Las personas que estén realizando la intervención psicosocial analizarán detalladamente cada uno de los casos y en el plazo máximo de 15 días hábiles si es la empresa o 20 días hábiles si se trata de un asesor externo desde el momento de tener conocimiento del mismo, realizarán un informe detallado en el que se propondrá, de ser posible, la aplicación de medidas preventivas y de actuación.
12. La Dirección de FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA dispondrá de un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de dicho informe con las aportaciones para analizarlo y aplicar las medidas preventivas propuestas y comunicar la decisión a las personas implicadas.
13. Sí la persona demandante no se encontrara satisfecha con la resolución tomada, podrá ejercer sus derechos fundamentales utilizando para ello los recursos establecidos en la legislación vigente, amparados por la Constitución española de 1978 y del Código Penal, ley orgánica 10/1995 de 23 de noviembre (Art.184).

8. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PROTOCOLO

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

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

1. Comunicación del Protocolo de acoso laboral a las personas trabajadoras:

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

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

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

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

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

3. Actuación ante posibles situaciones de acoso laboral

Con objeto de saber cómo actuar ante posibles situaciones de acoso laboral en la empresa, se informará a todas las personas trabajadoras sobre las pautas de “Actuación ante posibles situaciones de acoso laboral”, que se encuentran en el Anexo 2 de presente Protocolo.

9. SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO

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

10. GESTIÓN DOCUMENTAL Y REGISTROS

La documentación generada en el proceso de intervención en casos de acoso laboral será archivada por la Dirección de la empresa junto con la documentación de prevención de riesgos laborales relacionada. Esta información será puesta a disposición de la autoridad laboral y/o judicial correspondiente si así lo solicitara.

ANEXO 1: FICHA DE COMUNICACIÓN DE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO

COMUNICACIÓN FRENTE A POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO PSICOLÓGICO, CONFLICTO INTERPERSONAL, ACOSO SEXUAL Y/O POR RAZÓN DE GÉNERO
<p>Datos referentes a la situación:</p> <p><i>Tipos (Marque la que proceda):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Acciones o ataques con medidas organizativas <input type="checkbox"/> Acciones o ataques a las relaciones sociales <input type="checkbox"/> Acciones o ataques a la vida privada <input type="checkbox"/> Acciones o ataques a las actitudes y/o creencias <input type="checkbox"/> Agresiones verbales <input type="checkbox"/> Rumores <input type="checkbox"/> Acoso sexual <input type="checkbox"/> Acoso por razón de género <input type="checkbox"/> Otro tipo de conflicto interpersonal
<p>Datos referentes a la situación:</p> <p><i>Lugar:</i></p> <p>Identificar el lugar:</p> <p>Centro de trabajo:</p> <p>Fuera del centro de trabajo (identificar lugar):</p>
<p>Datos referente a la situación:</p> <p><i>Personal presente:</i></p>
<p>Datos referentes a la situación:</p> <p><i>Consecuencias laborales (Marque la que proceda):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Repercusión emocional sin baja laboral <input type="checkbox"/> Interrupción laboral con baja laboral <input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/> Otras:

Datos referentes a la persona demandante:

Edad:.....

Género:.....

Nombre y apellidos:.....

Departamento/Lugar de trabajo:.....

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

Datos referentes a la persona demandada:

Edad:.....

Género:.....

Nombre y apellidos:.....

Departamento/Lugar de trabajo:.....

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

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

Nombre y apellidos:.....

Cargo:.....

Firma:

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

ANEXO 2: ACTUACIÓN ANTE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO LABORAL

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

- Dejar bien claro el rechazo de las pretensiones, situaciones, actitudes que denoten cualquier tipo de acoso.
- Comunicar por escrito la situación a la empresa, mediante la FICHA DE COMUNICACIÓN DE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO (Anexo 1).
- Se deberá guardar una copia de dicho escrito con la fecha incluida.
- En un breve plazo de tiempo la Dirección de la empresa se dirigirá directamente (verbal o por escrito) a la persona denunciante para reiterarle su declaración de principios y las garantías del proceso respecto al mismo, y respecto al supuesto denunciado, para expresar su rechazo ante las actitudes y comportamientos presentados, realizando las actuaciones preliminares pertinentes.
- Si la persona trabajadora considera que no procede utilizar el canal interno por el tamaño reducido de la empresa o por la figura de la persona denunciada, siempre es posible recurrir a órganos externos de la Administración Pública o a órganos judiciales. Para ello es necesario interponer una denuncia externa por escrito refiriendo la gravedad del caso.
 - Instituto de Salud Laboral de la CC.AA.:
 - Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
 - Asociaciones Sindicales Mayoritarias (CCOO, UGT, CSIF, ELA, USO, etc.)
 - En caso de comportamientos o conductas que se valoren como graves, se podrá acudir a juzgados, comisarías, policías autonómicas.

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

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

El momento cultural, social y económico que se vive en la actualidad es un factor coadyuvante para la aparición de situaciones conflictivas, que pudiera sufrir el personal de FUNDACION LLAMADA SOLIDARIA.

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

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

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

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

1. MEDIDAS PREVENTIVAS

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

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

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

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

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

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

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

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

Medidas de control sobre el foco:

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

- Contra la Violencia Tipo 1 (otros):

NUNCA dirigirse a personas que no sean usuarios directos.

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

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

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

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

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

Medidas de control sobre el medio:

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

Medidas de control para nuestro personal:

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

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

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

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

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

Si la violencia es incontrolada:

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

1.3 Evaluación de la situación. Como base para el análisis de la situación en la empresa o en los puestos de ..., se utilizarán los datos disponibles en el Servicio de Prevención Propio/ Mancomunado / Ajeno sobre situaciones conflictivas ocurridas.

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

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

2. MEDIDAS EJECUTIVAS

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

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

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

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

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

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

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

El control y archivo de las comunicaciones de agresiones se llevará a cabo por el SPP/SPA/SPM. Se analizarán periódicamente (anuales) para determinar mapas de riesgo entre las diferentes zonas de actuación, a fin de establecer líneas de acción preventiva que impidan la aparición reiterada de estos episodios.

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

2.8.- Asesoramiento jurídico. Asimismo, le ofrecerá la posibilidad de ser asistido u orientado a quién dirigirse para ser representado por un letrado a cargo de la empresa en el ejercicio de las acciones que decida entablar.

ANEXO 4: MODELO DE COMUNICACIÓN DE AGRESIONES

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

Datos referentes a la asistencia sanitaria:

Personas que intervienen:

Compañeras/os:

.....

Testigos:

.....

Usuarios:

.....

Intervención de las fuerzas de seguridad:

¿Han intervenido fuerzas de seguridad? Sí No

Guardia Civil

Policía Local

Policía Nacional

Otros:.....

Observaciones:

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

Firma del Responsable del servicio

En _____, a ____ de _____ de 20__