

ÁREA DE
ERGONOMÍA
Y PSICOSOCIOLOGÍA
APLICADA

GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA EN EL TRABAJO



GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

INSTITUTO ASTURIANO DE
PREVENCIÓN
DE RIESGOS LABORALES



ÁREA DE
ERGONOMÍA
Y PSICOSOCIOLOGÍA
APLICADA
DEL IAPRL

GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE **VIOLENCIA INTERNA** **EN EL TRABAJO**



EDITA

Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales

COORDINADORA Y AUTORA:

Mónica Gonzalo Terente

(Licenciada en Psicología. Técnica Superior de Prevención del Área de Ergonomía y Psicosociología Aplicada del IAPRL)

AUTORA:

Sandra Muñoz Menéndez

(Licenciada en Psicología. Técnica Superior de Prevención)

APOYO ADMINISTRATIVO:

Irene González García

(Administrativa del Área de Ergonomía y Psicosociología Aplicada del IAPRL)

Depósito Legal: AS 01362-2023

Año de Edición 2023

ÍNDICE	
I. PRESENTACIÓN	5
II. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES	9
II.1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	11
II.2. RIESGOS PSICOSOCIALES	14
II.3. CONSECUENCIAS DE LA EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	16
III. RIESGOS PSICOSOCIALES: LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	19
III.1. LA VIOLENCIA FÍSICA EN EL TRABAJO: VIOLENCIA EXTERNA	21
III.1.1. Clasificación de los tipos de violencia	22
III.2. LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO: VIOLENCIA INTERNA	23
III.2.1. Acoso sexual y acoso por razón de sexo	24
III.2.2. Acoso psicológico en el trabajo	26
III.2.3. Conflictos interpersonales en el trabajo	31
IV. MARCO NORMATIVO	35
V. LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA INTERNA EN EL TRABAJO: MEDIDAS DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN	41
V.1. LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES VERSUS LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN DE VIOLENCIA INTERNA	44
V.2. LOS CÓDIGOS ÉTICOS O DE CONDUCTA	50
V.3. LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO	51
V.4. LA VIGILANCIA DE LA SALUD	54
VI. PROTOCOLO DE ENTRADA ÚNICA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA EN EL TRABAJO	55
VI.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	58
VI.2. GARANTÍAS BÁSICAS	60
VI.3. FASES DEL PROTOCOLO DE ENTRADA ÚNICA	61
VI.3.1. Fase de comunicación: Quién y a quién. La Unidad Tramitadora	61
VI.3.2. Fase de investigación. Comisión de Investigación: quién actúa	63
VI.3.3. Fase de resolución	65
VI.3.4. Fase de postresolución	67
VII. RIESGOS PSICOSOCIALES Y PERSPECTIVA DE GÉNERO	69
VIII. RECUERDA: IDEAS CLAVE	77
IX. MODELO DE PROTOCOLO DE ENTRADA ÚNICA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA EN EL TRABAJO	85
X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105

I. Presentación



I. Presentación

Entre las funciones del Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante IAPRL), se encuentran la de investigar en materia de prevención de riesgos laborales y la de ofrecer asesoramiento técnico especializado con el fin de reducir los riesgos a los que pueden estar expuestas las personas trabajadoras del Principado de Asturias. Un instrumento básico para el desarrollo de estas funciones es el “Plan de salud, seguridad y medio ambiente laboral del Principado de Asturias 2022-2027”.

El citado Plan establece como uno de sus objetivos prioritarios los **riesgos psicosociales**, fijando entre sus líneas de actuación:

- **cómo proceder ante un potencial riesgo de acoso psicológico en el trabajo y**
- **los protocolos de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo.**

Esta Guía surge como respuesta a estas líneas de trabajo y en consonancia con el Marco Estratégico Europeo de Seguridad y Salud en el Trabajo 2021-2027, que señala entre sus objetivos anticipar riesgos y detectar prioridades en distintos ámbitos, entre los que se encuentran los riesgos psicosociales.

Además, la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2023-27 se estructura en seis objetivos, dirigidos a lograr entornos de trabajo seguros y saludables, que contribuyan positivamente a la salud de las personas trabajadoras y al progreso de las empresas y de la sociedad. La Estrategia tiene prevista la creación de un grupo de trabajo en la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo con el objetivo de mejorar la prevención de los riesgos psicosociales, promoviendo el conocimiento, fortaleciendo los sistemas de información y la actividad preventiva y consolidando la promoción de la salud en materia de factores psicosociales. Por otro lado, la Estrategia Española hace mención expresa a que *“en el marco del Convenio 190 de la OIT se impulsará la adopción y desarrollo de la Recomendación 206 de la OIT sobre violencia y acoso en el ámbito laboral”*.

OBJETIVOS DE LA GUÍA: Facilitar herramientas a las empresas asturianas que les ayuden a gestionar adecuadamente situaciones de violencia interna en el trabajo mediante la elaboración de una guía de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo, así como la propuesta de un protocolo de actuación de entrada única ante situaciones de violencia interna en el trabajo.

En definitiva, la presente Guía trata de ser una herramienta preventiva práctica, eficaz y adaptable a cualquier tipo de organización y propone un protocolo de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo, incluyendo conductas inadecuadas, como maltrato o agresiones, que se produzcan entre el personal de la organización. Un protocolo de **ENTRADA ÚNICA**, en el que tenga cabida cualquier riesgo psicosocial asociado a la violencia interna en el trabajo, que permita no sólo cumplir la obligación legal de implantar un protocolo frente al acoso sexual o por razón de sexo (*Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres*) y el mandato del *Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo*, sino también **establecer un procedimiento sistemático para actuar** ante cualquier situación de esta naturaleza, aunando herramientas preexistentes como códigos de conducta, procedimientos de gestión de conflictos, protocolos de acoso laboral...

La **violencia en el trabajo**, desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales, **es un riesgo psicosocial** y al igual que en el resto de los riesgos laborales, las organizaciones tienen la obligación legal de prevenir, evaluar y adoptar las medidas necesarias para su control y/o eliminación.

Son ampliamente conocidos los efectos negativos que sobre las personas tienen las conductas de violencia interna en el trabajo y en particular de acoso laboral. Además de una incidencia directa sobre la salud y la seguridad de las personas trabajadoras, es importante destacar su efecto sobre las organizaciones, generando ambientes tóxicos, incrementándose la conflictividad y los costes económicos provocados por el absentismo y la falta de rendimiento.

Para lograr que la gestión de los riesgos psicosociales sea efectiva, es fundamental conseguir el **compromiso de la dirección de la empresa, contando con la participación de las personas trabajadoras y sus representantes**.

Este documento pretende aportar información y elementos a tener en cuenta en **la gestión preventiva de la violencia interna en las organizaciones**, señalando que las consideraciones que constan en esta Guía, en relación al protocolo de entrada única que en ella se desarrolla, se refieren únicamente a supuestos de violencia interna, no incluyendo la violencia externa (la ejercida por personal ajeno a la organización que no presta servicios en el centro de trabajo y son clientes o personal usuario del mismo o incluso personas cuya presencia o actividad no es legítima) ya que por las propias características que tiene este tipo de violencia, en caso de que se materializase, requiere gestionarse con procedimientos específicos y por lo tanto, también requiere de protocolos de actuación específicos. No obstante, y debido a que tanto la violencia externa como la interna son riesgos psicosociales y están relacionados, en la Guía sí abordamos la violencia externa pero sin entrar a desarrollar cómo sería un protocolo específico de actuación ante estos casos.

II. Factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales



II. Factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales

Las necesidades de las personas son cambiantes y lo que hoy se demanda son unas condiciones de trabajo que no dañen la salud y que ofrezcan medios para el desarrollo personal, es decir, mayor contenido de tareas, una mayor autonomía, participación en la toma de decisiones, posibilidad de desarrollo personal y profesional...

El mundo laboral ha cambiado a una extraordinaria velocidad en los últimos veinte años. Los países desarrollados están experimentando un descenso de las lesiones graves debido a una mejora de las condiciones de trabajo desde el punto de vista de la seguridad y de la higiene industrial, pero la evolución del trabajo ha generado otros riesgos profesionales entre los que se encuentran los trastornos musculoesqueléticos, los problemas de estrés, la violencia en el trabajo y los problemas mentales.

Ya en el año 2002, según el informe de la Organización Internacional del Trabajo de ese año, señalaba que en el caso de los países industrializados las prioridades en materia de prevención de riesgos laborales debían centrarse sobre los factores psicosociales, vinculados a una gestión inadecuada y a unas malas condiciones laborales, sobre las consecuencias mentales y físicas de las tareas repetitivas y de carácter altamente técnico.

En definitiva, ha cambiado lo que hacemos en el trabajo y cómo lo hacemos y esta evolución del mundo laboral puede conllevar riesgos adicionales y menos conocidos para las organizaciones y las personas trabajadoras.

II.1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Los **factores psicosociales** están presentes en todas las organizaciones. Se trata de condiciones de trabajo que están íntimamente relacionadas con factores que **tienen que ver con** la forma de organizar, diseñar y estructurar el trabajo, así como con **la propia organización** de la empresa **y con los contextos sociales que se establecen en el trabajo**. Cuánto trabajo hay que realizar, en qué plazos, a qué velocidad, con qué medios, en qué horario, qué objetivos están fijados, qué capacidad de tomar decisiones tienes, con qué nivel de conocimientos o destrezas cuentas, de qué fuentes de apoyo dispones, qué tipo de relaciones sociales existen, si tienes que relacionarte con personal usuario (clientes/as, pacientes, alumnado, etc.) son aspectos que forman parte de cualquier trabajo.

Todos estos factores, si no están bien gestionados, se pueden convertir en **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**, los cuales son nocivos, ya que pueden provocar un deterioro progresivo del equilibrio psicológico de las personas trabajadoras y son la base de problemas de salud de tipo físico, psicológico y social. No obstante, hay una tendencia predominante a la manifestación de daños psíquicos cuando estamos expuestos a factores de riesgo psicosocial y por ese motivo **existe una estrecha relación entre los riesgos psicosociales y la salud mental**. Por otro lado, no podemos perder de vista que los factores de riesgo relacionados con la organización del trabajo, los factores de riesgo psicosocial, son causa de numerosos accidentes e incidentes en el trabajo.

Es conocido que ante una determinada situación laboral adversa no todas las personas reaccionamos igual. Determinadas características propias de la persona tales como su personalidad, sus habilidades sociales, el apoyo social con el que cuenta, sus expectativas, el momento vital en el que se encuentre... determinará sus reacciones, así como las consecuencias que sufrirá. No obstante, y con independencia de estas variables subjetivas y de personalidad, **está científicamente demostrado que determinadas condiciones psicosociales de trabajo afectan a la salud de las personas trabajadoras expuestas**, siendo una obligación de las empresas y organizaciones identificar y evaluar los factores de riesgo que están presentes en los puestos de trabajo, incluidos los psicosociales, para poder eliminarlos o en su defecto, establecer medidas encaminadas a reducir la probabilidad de que estos se materialicen causando daños a la salud de las personas trabajadoras expuestas.

En la actualidad, nos podemos encontrar con diferentes clasificaciones de factores de riesgo psicosocial, respecto a las cuales existe un consenso científico y técnico amplio basado en modelos teóricos con evidencia empírica. A modo de ejemplo, presentamos la siguiente clasificación efectuada por el Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo psicosocial (PRIMA).

FACTORES PSICOSOCIALES	FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
Contenido y características del trabajo	Monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables por las que se siente rechazo.
Carga y ritmo de trabajo	Carga de trabajo excesiva o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.
Tiempo de trabajo	Horarios muy largos o impredecibles, conexión continua al trabajo, trabajo nocturno.
Participación y control	Falta de participación en la toma de decisiones, falta de autonomía o control sobre el trabajo (por ejemplo, sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno).
Cultura de organización	Comunicaciones deficientes, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.
Ambiente y equipos de trabajo	Puesta a disposición de equipos inadecuados, ausencia de mantenimiento, malas condiciones ambientales tales como falta de espacio, iluminación deficiente o ruido excesivo.
Relaciones personales en el trabajo	Aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones con compañeros/as de trabajo, conflictos, conductas inapropiadas (hostigamiento, acoso), relaciones adversas con personas usuarias o clientes, atraco.
Rol en la organización	Ambigüedad o conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.
Desarrollo profesional	Escasa valoración social en el trabajo, inseguridad en el trabajo, falta de promoción profesional.
Interacción vida personal-trabajo	Conflicto de demandas o exigencias entre ambas esferas, problemas de conflicto y/o sobrecarga de rol (laboral, personal y familiar).

Fuente: Marco Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (European Framework for Psychosocial Risk Management (PRIMA EF).

Estos factores de riesgo psicosocial afectan a trabajadoras y trabajadores de todos los sectores de actividad y su identificación y evaluación son fundamentales para poder intervenir sobre ellos.

II.2. RIESGOS PSICOSOCIALES

En las organizaciones, los factores psicosociales si no se gestionan correctamente, pueden devenir en **factores de riesgo psicosocial**, los cuales aumentan la probabilidad de que se den **riesgos psicosociales** (situaciones de estrés laboral, violencia física y psicológica y fatiga) que si se materializan pueden generar **daños** a la salud de las personas expuestas y a la organización en su conjunto.

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGO PSICOSOCIAL	CONSECUENCIAS/ EFECTOS
Exposición a sobrecarga de trabajo, ritmo elevado, indefinición de funciones, apoyo insuficiente	Estrés	<p>Consecuencias para la persona trabajadora: un trastorno musculoesquelético, una alteración del sueño, irritabilidad, empeoramiento de una patología crónica (una diabetes mellitus, un síndrome de intestino irritable, una psoriasis...)</p> <p>Consecuencias para la organización: un mayor absentismo, mayor número de errores ...</p>

Tabla 1.- Ejemplo de la secuencia de exposición a factores de riesgo psicosocial, riesgo psicosocial y consecuencias/efectos, tanto para la persona trabajadora como para la organización.

Los **RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO** se definen como “*aquellos aspectos del diseño, la organización y dirección del trabajo y de su entorno que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de las personas trabajadoras*”. (Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo).

A partir de este concepto, **¿cuáles son los riesgos psicosociales?**

Existe un consenso en la comunidad científica en clasificar los **riesgos psicosociales** en tres grandes bloques:

- **EL ESTRÉS LABORAL**, definido por la Comisión Europea como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de conducta a los aspectos adversos y dañinos del propio trabajo, la organización y el entorno laboral. Es un estado caracterizado por altos niveles de agitación y angustia y, a menudo, por sentimientos de no saber sobrellevarlos.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control.

El estrés **no es una enfermedad**, pero cuando las situaciones estresantes son intensas, crónicas o se repiten a menudo, pueden desencadenar la aparición de enfermedades físicas y mentales.

- **LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO**, dentro de la cual podemos distinguir entre:
 - **Violencia física**, en la que además de las agresiones físicas también se incluyen los insultos, las amenazas y las intimidaciones, y
 - **Violencia psicológica**, incluyendo en esta todas las posibles formas de **acoso en el trabajo**: acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso psicológico en el trabajo, también conocido como acoso moral o *mobbing*.

A su vez, la violencia en el trabajo abarca tanto la **violencia interna** (la que se manifiesta entre el personal que presta servicios en el mismo centro o lugar de trabajo), como la **violencia externa** (que es la ejercida por personal ajeno a la organización que no presta servicios en el centro de trabajo y son clientes o personal usuario del mismo o incluso personas cuya presencia o actividad no es legítima).

- **LA FATIGA DERIVADA DE LA ORDENACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO.** La fatiga de las personas trabajadoras esta íntimamente ligada a la ordenación del tiempo de trabajo, bien sea por exceso de tiempo de trabajo o por la falta de descanso. Suele manifestarse más habitualmente en el trabajo a turnos y nocturno y en las situaciones de reiterada prolongación de la jornada laboral o falta del debido descanso entre jornadas.

Estos riesgos psicosociales **suelen manifestarse de forma interrelacionada**, así, por ejemplo, el estrés es un factor causante de violencia y viceversa, mientras que la fatiga suele ir acompañada de situaciones de estrés, específicamente cuando esta se deriva de una excesiva carga de trabajo, de un trabajo monótono o repetitivo y de falta de descanso (Fuente: Guía de actuaciones de la ITSS sobre riesgos psicosociales, 2012).

II.3. CONSECUENCIAS DE LA EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

La pregunta que ahora nos surge es **¿qué consecuencias o daños a la salud se derivan de la exposición a factores de riesgo psicosocial?**

De la exposición continuada a este tipo de factores de riesgo se derivan daños tanto para la salud de las personas trabajadoras como para la organización en su conjunto.

Si bien es cierto que **existe una estrecha relación entre la exposición a factores de riesgo psicosocial y la aparición de problemas relacionados con la salud mental** (un cuadro de ansiedad, depresión, un trastorno adaptativo mixto con ansiedad y estado de ánimo deprimido...), también pueden aparecer alteraciones o daños físicos, conductuales y sociales. De hecho, es habitual que la primera manifestación física que se presente cuando estamos “desbordados o desbordadas” sea de tipo musculoesquelético, como puede ser una contractura en el cuello o en la espalda o rigidez muscular. Todos nosotros tenemos un “órgano diana” que se ve especialmente alterado cuando estamos expuestos a situaciones que para nosotros son estresantes. Para algunas personas es el estómago, apareciendo cuadros de dolor y diarrea; para otras la piel, surgiendo brotes de dermatitis o de psoriasis; otras ven como su sueño está especialmente alterado, o que tienen pequeños lapsus de memoria; otras en cambio comen compulsivamente o por el contrario se les cierra el estómago, otras evitan el tener contactos sociales...

En definitiva, cada uno de nosotros reaccionamos de forma diferente ya que los efectos negativos de los riesgos psicosociales a su vez están moderados por variables personales y sociales tales como el sexo, el género, la edad, la procedencia... pero lo que es cierto es que **estas situaciones producen y/o agravan patologías existentes de la persona trabajadora a nivel físico, psicológico, conductual y social y también afectan a la organización en su conjunto** disminuyendo la productividad, aumentando el absentismo producido por bajas laborales que pueden ser de duración prolongada, pudiendo verse incrementada la conflictividad por problemas interpersonales que surgen como consecuencia del trabajo, etc.

Por otro lado, debemos tener en cuenta que los factores de riesgo psicosocial no son un compartimento estanco y se producen interacciones entre estos y los factores de riesgo de seguridad, los higiénicos y los ergonómicos. **Existe evidencia de que los problemas relacionados con la organización del trabajo** (los factores de riesgo psicosocial) **son la causa más común en los accidentes de trabajo producidos por fallos** o errores que en última instancia son debidos a situaciones de fatiga, de estrés, a una inadecuada comunicación, la presión de tiempos, el inadecuado reparto de las tareas, por la falta de control y de supervisión de las normas y los procedimientos de trabajo por parte del personal responsable...

Por otro lado, tal y como ya hemos señalado, el origen de algunos trastornos musculoesqueléticos, así como de otras enfermedades laborales puede ser, en ocasiones, debido a situaciones de estrés laboral padecidas por la persona trabajadora.

Estos daños pueden llegar a calificarse como accidentes de trabajo, en función de la interpretación y el alcance que en cada caso se les dé, según lo dispuesto en la Ley General de la Seguridad Social.

CONSECUENCIAS/EFFECTOS	
Consecuencias para la salud de la persona trabajadora	<p>Daños a la salud física y mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salud física: enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afectaciones cutáneas... • Salud mental: alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas, emocionales, etc.
Consecuencias relacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Inadaptación a la relación con el entorno: existe por su parte una mayor susceptibilidad, hipersensibilidad a la crítica, desconfianza, agresividad, hostilidad, cinismo o pesimismo. • Problemas de pareja. • Deterioro de las relaciones familiares.
Consecuencias para la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Descenso del rendimiento de las personas trabajadoras. • Degradación del ambiente de trabajo. • Aumento de la siniestralidad laboral. • Consecuencias económicas, sociales y organizativas para la empresa.
Consecuencias para la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Consecuencias generales para la sociedad: asumiendo los costes derivados de las bajas, sus correspondientes tratamientos, no revirtiendo, de esta manera, en una mejora de las condiciones organizativas de la empresa foco del problema.

Fuente: Guía: cómo gestionar los riesgos psicosociales en tu empresa. OSALAN, Barakaldo, 2022.

III. Riesgos psicosociales: la violencia en el trabajo



Uno de los riesgos psicosociales a los que podemos estar expuestos en nuestro puesto de trabajo es la **VIOLENCIA EN EL TRABAJO**. Cuando hablamos de violencia en el trabajo, tenemos que tener en cuenta que esta puede ser **externa** (ejercida por personas ajenas a la organización contra personal de esta) o **interna** (entre personas de la organización) y que a su vez la violencia puede ser **física** o **psicológica**, incluyendo en esta todas las posibles formas de acoso en el trabajo (acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso psicológico en el trabajo).

III. Riesgos psicosociales: la violencia en el trabajo

III.1. LA VIOLENCIA FÍSICA EN EL TRABAJO: VIOLENCIA EXTERNA

La **violencia física** es uno de los riesgos psicosociales a los que podemos estar expuestos en nuestro puesto de trabajo. Esta situación deriva de la interacción que se tiene con otras personas (personal usuario, pacientes, clientes, alumnos...). El despliegue de comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la seguridad y salud de las personas trabajadoras.

Existe una tendencia a asociar violencia con agresión física. A diferencia de lo que a veces se cree, la violencia **es un concepto mucho más amplio que la mera agresión física** e incluye otras conductas susceptibles de violentar tales como, conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes relativas a la producción de un daño corporal más o menos inmediato.

El problema de la violencia en el trabajo está centrado principalmente en abusos verbales y amenazas, incidentes que se presentan como los más comunes. En la mayoría de las ocasiones no se les presta atención y es frecuente asumir estas situaciones como parte integrante de nuestro trabajo, en especial en determinadas actividades como las relacionadas con los establecimientos sanitarios, los establecimientos residenciales de personas mayores, ámbitos educativos, servicios de atención al público... A diferencia de las agresiones físicas, el impacto de este tipo de conductas violentas es difícil de determinar, pudiendo tener efectos importantes sobre las personas que lo sufren.

El Principado de Asturias cuenta con un **“Plan de prevención y actuación frente a potenciales situaciones conflictivas en centros sanitarios”** de la red pública, cuyo objetivo principal es abordar de forma integral la defensa del personal que trabaja en estos centros sanitarios, desarrollar medidas tanto preventivas como de protección ante posibles agresiones, así como facilitar cobertura sanitaria y defensa legal a todo su personal.

Las posibles causas de las conductas violentas pueden ser muchas, pero algunas causas inmediatas pueden ser fácilmente identificables tales como, conflictos con la autoridad, provocación directa, cólera, problemas de comunicación, gestión inadecuada de las esperas...

En muchas ocasiones, **la violencia sigue un curso gradual**. Es habitual que se comience por situaciones en las que se empieza hablando, poco a poco se va subiendo el tono y se va pasando a cotas de mayor intensidad de violencia. Hay una escalada de

violencia en la que la propia reacción de las personas trabajadoras puede contribuir a determinar el curso de los acontecimientos, tanto en un sentido como en otro. Esto es lo que justifica el entrenamiento y la formación en el manejo de conflictos por parte del personal que está expuesto a este tipo de riesgos.

No obstante, debemos tener en cuenta que existe un conjunto de factores de riesgo que pueden incrementar la probabilidad de que se produzcan estos actos violentos. Se trata de **factores de riesgo** que tienen que ver con las características del entorno, con las características del propio trabajo, con las características de la organización y con las características de la propia persona perpetradora.

III.1.1. CLASIFICACIÓN DE LOS TIPOS DE VIOLENCIA

Cualquier persona trabajadora puede estar expuesta a ser víctima de actos violentos y muy especialmente aquellas que desempeñan su trabajo en contacto con el público, como sucede en actividades relacionadas con la salud, la prestación de cuidados en residencias de mayores, el transporte, la hostelería, la enseñanza...

Una de las clasificaciones más difundidas sobre violencia en el trabajo es la de la Occupational Safety and Health Administration (OSHA), que divide los actos violentos en tres grupos en función de quiénes sean las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas. Así, podemos hablar de:

- **VIOLENCIA TIPO I (violencia externa):** quienes llevan a cabo las acciones violentas **no tienen ninguna relación de trato con la víctima**. Los casos más habituales se refieren a acciones con el ánimo de robo. El mayor riesgo de exposición a este tipo de violencia lo tienen los establecimientos comerciales, los bancos, los lugares donde hay almacenamiento de objetos valiosos, taxistas, personas que trabajan con intercambio de dinero...
- **VIOLENCIA TIPO II (violencia externa):** en este caso, existe algún tipo de relación profesional entre la persona agresora y la víctima. La persona agresora puede ser la que recibe un servicio ofrecido por el lugar donde ocurre la conducta violenta, o que ofrece la propia víctima (cliente, paciente, consumidor...). Normalmente, estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el servicio. Es típico en trabajos relacionados con la seguridad pública, personal sanitario, docente, servicios sociales, establecimientos residenciales...
- **VIOLENCIA TIPO III (violencia interna):** donde el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con alguna persona trabajadora del mismo. El acto violento más común es aquel en el que hay una implicación laboral directa entre el agresor o la agresora (una persona trabajadora que actualmente forma parte de la organización o que ya no) y la persona trabajadora víctima.

Las conductas que suelen tener mayor grado de violencia y peores consecuencias para la víctima son las conductas violentas de tipo I.

TIPOS DE VIOLENCIA			
RELACIÓN AGRESOR VÍCTIMA	TIPO I (violencia externa)	TIPO II (violencia externa)	TIPO III (violencia interna)
		Ausencia de relación profesional.	Relación profesional de intercambio de bienes y/o servicios.

Existe la creencia de que en determinadas ocupaciones es inherente la aceptación de un cierto grado de violencia como parte del trabajo y de que la violencia en el lugar de trabajo es impredecible. Esto puede llevar a pensar que no es necesario adoptar medidas preventivas, y nada más lejos de la realidad ya que **muchos actos violentos pueden ser prevenidos.**

III.2. LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO: VIOLENCIA INTERNA

Otra forma de violencia en el trabajo es la **VIOLENCIA PSICOLÓGICA**. En este caso, nos vamos a centrar en la **violencia psicológica interna**, la que se da en el contexto de la organización y entre personal de la organización. A este tipo de violencia también se la denomina de manera genérica VIOLENCIA INTERNA, y en ella están incluidas, además de conductas inadecuadas como maltrato o agresiones entre el personal de la organización (en cuyo caso se trataría de violencia tipo III), todas las posibles formas de acoso, así como las situaciones de conflicto interpersonal prolongado. Estaríamos hablando de:

- El acoso sexual.
- El acoso por razón de sexo.
- El acoso psicológico en el trabajo (en adelante APT), también conocido como acoso moral o *mobbing*.
- Situaciones de conflicto interpersonal prolongado.

III.2.1. ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

Cuando hablamos de acoso sexual y acoso por razón de sexo nos pueden surgir las siguientes preguntas:

¿Es lo mismo ACOSO SEXUAL y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO? Y si no son lo mismo **¿en qué se diferencian?**

El **acoso sexual** y el acoso por razón de sexo están definidos en la *Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*.

¿Qué es el acoso sexual?

"(...) constituye 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 Ley Orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).

¿Qué es el acoso por razón de sexo?

"Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo." (Art. 7.2 Ley Orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).

¿Qué diferencia existe entre el ACOSO SEXUAL y el ACOSO POR RAZÓN DE SEXO?

Podemos decir que el **ACOSO SEXUAL** se circunscribe al ámbito de lo sexual. Existe una gran dificultad para definir la naturaleza de lo que constituye una situación de acoso sexual ya que un mismo hecho puede, o no, ser considerado como acoso sexual por diferentes personas. Además, debemos señalar que las conductas de acoso sexual no suponen un comportamiento único ya que incluye una amplia variedad de situaciones, entre las que se encuentran, entre otras y sin ánimo de pretender formar una lista exhaustiva:

- Las bromas y comentarios sobre la apariencia o condición sexual de la persona trabajadora.
- El uso de imágenes, fotografías o dibujos de contenido sexual explícito.
- Las comunicaciones (llamadas telefónicas, correos electrónicos, etc.) de contenido sexual y carácter ofensivo.
- El contacto físico deliberado y no solicitado, o un acercamiento físico excesivo o innecesario.

- Flirteos ofensivos.
- Comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos.
- Llamadas telefónicas o contactos por redes sociales indeseados.
- Bromas o comentarios sobre la apariencia sexual.
- Las invitaciones persistentes para participar en actividades sociales, pese a que la persona objeto de la misma haya dejado claro que no son deseadas.
- Insinuaciones sexuales, proposiciones o presión para la actividad sexual.
- Las invitaciones o peticiones de favores sexuales, cuando estas estén relacionadas, directa o indirectamente, con la carrera profesional, la mejora de condiciones de trabajo o la conservación del puesto.
- Cartas o mensajes de correos electrónico o en redes sociales de carácter ofensivo y con claro contenido sexual.
- Los comportamientos que busquen la vejación o humillación de la persona trabajadora por su condición sexual.

El **Código de Conducta sobre medidas para combatir el acoso sexual**, recogido en el Anexo de la *Recomendación de la Comisión, de 27 de noviembre de 1991*, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo (92/131/CEE), define el **acoso sexual** y establece una serie de criterios a la hora de valorar determinadas **conductas** como **inaceptables**.

“El acoso sexual es la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. Esto puede incluir comportamientos físicos, verbales o no verbales indeseados.

Por consiguiente, hay un tipo amplio de comportamiento que puede ser considerado como acoso sexual y resulta inaceptable si: dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma; la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluido los superiores y los compañeros), se utilizan de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional o al empleo, sobre la continuación del mismo, los ascensos, el salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo, y/o dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de la misma”.

A diferencia de otros tipos de acoso psicológico, que requieren de la existencia de conductas reiteradas en el tiempo para que la situación tenga consideración de acoso, **cuando hablamos de acoso sexual** y ante situaciones graves, **un único episodio no deseado** puede ser **constitutivo de acoso sexual**.

Respecto al **momento de poner en conocimiento de la organización una situación de acoso sexual**, ¿Cuál es el momento adecuado? La respuesta es compleja porque, a pesar de que cada vez existe una mayor sensibilidad hacia estos temas,

cuando afecta a nuestra organización, lo más habitual es negar la existencia del problema, incluso buscar dobles intenciones e intereses ocultos por parte de la persona acosada. Esta reflexión, la podemos hacer extensiva al acoso psicológico en el trabajo. Así, una comunicación de la situación de acoso sexual demasiado pronto, puede ser considerada exagerada, como una mala interpretación de un acto de confianza, lo cual puede generar mal ambiente y restar credibilidad a conductas que pudieran producirse en el futuro. Por el contrario, una comunicación tras varias conductas inadecuadas o agresiones, podría hacer que se pusiera en tela de juicio la coherencia de esta comunicación debiendo justificar el por qué se ha tolerado hasta ese momento o incluso se disculpase la conducta de quien ha cometido el acoso.

EL ACOSO POR RAZÓN DE SEXO es un **acoso discriminatorio**, supone un tipo de **situaciones laborales discriminatorias mucho más amplias, sin existir una intencionalidad sexual** por parte de la persona agresora. Suele tener un origen en el hecho de ser trabajadora, con el agravante, en muchos casos, de ser madre. Constituye una discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad (*art. 8, Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*).

Tanto el **acoso sexual** como el **acoso por razón de sexo** son situaciones de **VIOLENCIA PSICOLÓGICA (riesgo psicosocial)**. En ambos casos, se produce una degradación del ambiente de trabajo con repercusiones negativas para las personas trabajadoras y para la organización.

La inexistencia de denuncias no significa necesariamente que no existan situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo o de acoso psicológico en el trabajo (APT).

III.2.2. ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

El **acoso psicológico en el trabajo (APT)**, también conocido como acoso moral, *mobbing*, acoso laboral, hostigamiento psicológico, violencia psicológica... es un término que describe el proceso por el cual una o varias personas ejercen una violencia psicológica extrema, de manera sistemática y prolongada, sobre otra u otras personas en el ámbito laboral.

Para que exista APT, es preciso que haya una relación asimétrica de poder. Habitualmente, se considera la asimetría relacionada con el nivel jerárquico (por ejemplo: un supervisor o supervisora hostiga o acosa y la víctima es una de sus profesionales subordinados o colaboradores); sin embargo, las diferencias de poder pueden deberse a otras circunstancias no directamente relacionadas con aspectos formales del entorno de trabajo, como por ejemplo la antigüedad, el tipo de contrato... Así pues, el APT puede ser realizado por cualquier persona de cualquier nivel jerárquico (superior, igual o inferior al de la víctima del acoso).

Debido a las diferencias conceptuales, en relación a la definición de APT, el Grupo de Trabajo sobre Violencia Psicológica en el Trabajo (GVPT), consideró necesario adoptar una definición operativa desde el punto de vista de la exposición a riesgos laborales. La definición finalmente adoptada de **acoso psicológico en el trabajo** es la siguiente:

ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO: “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”.

Esta definición de APT, responde a las cuestiones que se plantean al definir cualquier tipo de problema: ¿qué, quién, cuándo, cómo, dónde y por qué?

1. **¿QUÉ?** Exposición a “tipos de conductas”.
2. **¿QUIÉN?** Identificación de las “partes implicadas”.
3. **¿CUÁNDO?** Existencia de “frecuencia y/o duración”.
4. **¿CÓMO?** Tipo de relación “asimetría de poder”.
5. **¿DÓNDE?** En el marco de la “relación laboral”.
6. **¿POR QUÉ?** Es un “riesgo para la salud”.

Elementos que describen el concepto de APT.

Fuente: Nota técnica de prevención 854, INSST, 2009.

¿Cuáles son los elementos que describen una situación de acoso psicológico en el trabajo?

A continuación, analizamos los elementos que describen una situación de acoso psicológico en el trabajo:

- **TIPOS DE CONDUCTAS:** se trata de conductas o actos de violencia psicológica dirigidos hacia la vida privada o profesional de la persona trabajadora y que atentan contra su dignidad o integridad física o psicológica. Las acciones de violencia psicológica en el trabajo que tienen potencial de afectar a la salud de la persona trabajadora pueden consistir en:
 - Ataques a la víctima con medidas organizativas.
 - Ataques a las relaciones sociales de la víctima.
 - Ataques a la vida privada de la víctima.
 - Amenazas de violencia física.
 - Agresiones verbales.
 - Rumores.

- **PARTES IMPLICADAS:** hay **dos agentes principales** como partes implicadas (persona acosadora y persona acosada). Las conductas de acoso pueden dirigirse hacia una o más personas, por parte de otra u otras, sin distinción del nivel jerárquico y en sentido ascendente, descendente u horizontal.
- **FRECUENCIA Y DURACIÓN DE LA EXPOSICIÓN:** las conductas y los **comportamientos** deben producirse **de forma reiterada**, excluyendo hechos aislados tales como conflictos puntuales entre personas trabajadoras; y la exposición a estos comportamientos debe suceder durante un período de tiempo prolongado, condición que está directamente relacionada **con su carácter repetitivo**. No obstante, debemos tener en cuenta que determinadas acciones aisladas, sin ser reiteradas, pueden tener una continuidad temporal que prolongue su efecto, siendo también indicativas de posibles situaciones de acoso psicológico en el trabajo (por ejemplo: un aislamiento físico injustificado, no dar a la persona trabajadora los permisos de acceso necesarios a programas informáticos o carpetas para poder acceder a determinadas informaciones que son necesarias para el desarrollo de su actividad...).
- **TIPO DE RELACIÓN:** entre las partes implicadas debe existir una **asimetría de poder** formal (por ejemplo por depender jerárquicamente) o informal (por ejemplo por una posición de liderazgo de la parte acosadora, por un mayor poder debido a su experiencia, por sus conexiones sociales, su antigüedad, el tipo de contrato, etc.). Esta exposición asimétrica es un elemento clave que permite que el proceso de acoso psicológico en el trabajo se materialice.

- **MARCO DONDE SE PRODUCE:** estas exposiciones de violencia psicológica que pueden constituir acoso psicológico en el trabajo deben presentarse **en el marco de la relación laboral**, quedando excluidas aquellas conductas que se den entre personas trabajadoras que sucedan exclusivamente en la esfera de la vida privada. Por el contrario, sí quedan incluidas aquellas situaciones que, aunque puedan venir originadas por conflictos extralaborales, se den en el lugar de trabajo.
- **RIESGO PARA LA SALUD:** estas acciones y comportamientos de acoso psicológico en el trabajo **pueden generar daños a la salud de las personas trabajadoras**, como cualquier otra exposición a riesgos de origen laboral.

Puede suceder que la persona acosada no sufra daños a la salud, debido al tiempo de exposición, a su personalidad, a sus mecanismos de defensa y afrontamiento o debido al apoyo social de que disponga. Aunque las consecuencias del acoso psicológico en el trabajo suelen ser graves, no es preciso que se exterioricen para que dicha situación se considere acoso psicológico en el trabajo si se dan los elementos que la definen.

Sin pretender crear una lista exhaustiva, mostramos a modo de ejemplo **algunas conductas que sí pueden ser constitutivas de acoso psicológico en el trabajo**.

- Dejar a una persona trabajadora de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicada sin causa que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que a la persona se le asignan.
- Ocuparla en tareas inútiles que no tienen valor productivo.
- Acciones de represalia frente al personal que ha planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización o que han colaborado como reclamantes.
- Insultar o menospreciar repetidamente a una persona trabajadora.
- Reprenderla reiteradamente delante de otras personas.
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o su vida privada.
- Acoso discriminatorio cuando está motivado por razón de convicciones dirigidas frente a un/a representante sindical o político de la empresa u organización.
- Conductas de acoso por razón de sexo frente a mujeres embarazadas o en período posterior a su embarazo.
- Conductas de acoso por razón de edad dirigidas a personas susceptibles de incorporarse a los planes de prejubilación, en empresas que tengan este tipo de planes.

Tanto el acoso por razón de sexo, como **por razón de edad, orientación sexual, religión, cultura... son acoso discriminatorio** y por lo tanto, **acoso psicológico en el trabajo**.

También, a modo de ejemplo, mostramos **algunas situaciones que no tendrían la consideración de acoso psicológico en el trabajo**.

- Presiones que recibe una persona trabajadora para realizar horas extra.
- Reprimendas o amonestaciones por parte de un mando por una incorrecta ejecución de tareas.
- Reparto arbitrario de funciones y tareas por parte de un o una responsable a sus colaboradores cuando tal conducta tenga un carácter general.
- Un hecho violento puntual.
- Conflictos personales entre personal de la organización o incluso entre representantes de la empresa y el personal a su servicio, especialmente en los casos en los que entre ellos preexistía una relación de amistad y la ruptura de dicha relación pueda haber supuesto la pérdida de trato preferencial y basado en una relación de especial confianza.
- Los conflictos verbales, gestuales o escritos entre representantes de la empresa y las personas trabajadoras en el marco de huelgas, asambleas o cualquier otra acción de protesta o de enfrentamiento dialéctico.
- Comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad en general.
- Conflictos de rol o de funciones que pueden tener lugar cuando existe poca claridad en cuanto a quién tiene que hacer qué cosas.
- Sobrecarga de trabajo sobre determinadas personas o distribución injusta de tareas que puede ocasionar que las personas afectadas se sientan acosadas por su responsable directo o por la dirección.
- Falta de autonomía y excesivo control sobre las tareas encomendadas.
- Falta de apoyo y de atención a personal en situaciones de dificultad.
- Situaciones de conflicto que tienen su origen en la información deficiente que se transmite entre personas, departamentos o turnos de trabajo.

Todas ellas son **situaciones de riesgo psicosocial** que requieren un análisis, así como la propuesta y aplicación de medidas preventivas y técnicas adecuadas. Estas situaciones **pueden producir daños a la salud** de las personas trabajadoras **pero no suelen tener consideración de acoso psicológico en el trabajo**.

El acoso psicológico en el trabajo **no es ni un conflicto, ni un maltrato generalizado por parte de los superiores jerárquicos, ni el padecimiento de agresiones esporádicas, malas condiciones de trabajo o coacciones profesionales**.

Debido al uso generalizado de las tecnologías de la información y de la comunicación (en adelante TIC), se ha extendido el término de **CIBERACOSO** como si se tratase de algo diferenciado del acoso psicológico en el trabajo. El ciberacoso no deja de ser acoso psicológico en el trabajo, pero caracterizado por el uso de las TIC, al igual que cuando se utiliza el término **TECNOESTRÉS** para referirse a una situación de estrés laboral caracterizada por el uso de la tecnología. No obstante, y a pesar de que los elementos que describen una situación de ciberacoso son similares a los que describen una situación de acoso psicológico en el trabajo, el uso de las TIC hace que tenga algunas particularidades, tales como:

- La reiteración en el acoso es más difícil de detectar. El uso de las tecnologías puede provocar que el acceso al contenido se realice de forma reiterada a pesar de que solo se haya producido en una ocasión. Además, los registros que en ocasiones se generan, a veces, son de difícil borrado.
- La desigualdad de conocimientos tecnológicos puede dar lugar a un desequilibrio de poder entre las víctimas y quien acosa.
- El uso de las TIC puede facilitar que quien acosa se desentienda moralmente de su víctima. El anonimato y distanciamiento que permiten estas tecnologías puede hacer que la conducta dañina realizada no genere sentimientos negativos (culpabilidad o vergüenza) y disminuya las posibilidades de empatizar con la víctima.
- Las conductas de acoso pueden perpetrarse en el tiempo y producirse en diferentes espacios (laboral, personal) y con diferentes instrumentos (profesionales, privados).

En el caso del **TELETRABAJO**, el acoso se produciría en una situación de menor contacto social y de mayor despersonalización de la plantilla. La posible desaparición de las relaciones informales y los contactos directos pueden favorecer la escalada del conflicto y posibilitar situaciones de violencia interna y acoso (sexual, por razón de sexo o psicológico).

III.2.3. CONFLICTOS INTERPERSONALES EN EL TRABAJO

La existencia de **conflictos interpersonales** en una organización es algo que **entra dentro de lo esperable**, bien sea **por motivos de la propia organización del trabajo**, ya que en una empresa hay grupos de personas con objetivos e intereses que pueden verse enfrentados; **o por problemas interpersonales** debido a comportamiento, actitudes, estilos de vida... que pueden generar diferencias y roces.

El **conflicto interpersonal**, desde una aproximación psicosocial, se define como el *“proceso cognitivo-emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder”*. (Infante, 1998).

De esta definición, se pueden destacar los siguientes aspectos:

- El conflicto **es un proceso**.
- **Existe una relación de interdependencia entre las partes**.
- **Tiene componentes tanto cognitivos como emocionales**.
- Se trata de una **percepción de “metas incompatibles”**.
- Existen dos partes. En su definición se centra en dos personas (conflicto interpersonal); pero el conflicto **puede ser entre personas y grupos o entre grupos**, lo que se suele denominar “conflicto multiparte”.
- Se plantea el **poder como capacidad de influencia**. (Fuente: Gestión de conflictos en las organizaciones: un enfoque psicosocial integrador. David Lucaya, Inés Dalmau Pons y Ramón Ferrer. 2015).

Los conflictos interpersonales son acontecimientos habituales en el día a día y la mayoría de ellos se solucionan de una manera más o menos satisfactoria. No obstante, también es posible que alguna de esas situaciones conflictivas se cronifique prolongándose en el tiempo y que una de las partes en conflicto comience a adoptar conductas acosantes u hostigadoras hacia la otra parte. Incluso lo que en un primer momento era un conflicto entre dos partes acabe convirtiéndose en un conflicto de varias personas trabajadoras contra una sola, con la adopción de conductas de acoso grupales.

Tal y como hemos indicado, **la mayoría de los conflictos acaban resolviéndose pero en ocasiones** pueden cronificarse y si se dan los elementos que definen una situación de acoso psicológico en el trabajo (determinado tipo de conductas, asimetría de poder, duración, frecuencia, lugar donde se producen...) **pueden evolucionar y acabar convirtiéndose en un acoso psicológico en el trabajo**.

¿Qué diferencias existen entre el ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO y el CONFLICTO INTERPERSONAL?

El **acoso psicológico en el trabajo** y el **conflicto interpersonal** no son lo mismo. Los principales rasgos que diferencian una situación de acoso psicológico en el trabajo de cualquier otro tipo de conflicto interpersonal en el ámbito laboral son básicamente:

- El tipo de conductas.
- La duración.
- La repetitividad de las conductas.
- La relación asimétrica o desigualdad entre las dos partes en conflicto, aspecto éste clave para que una situación de acoso psicológico en el trabajo se materialice.

IV. Marco Normativo



IV. Marco Normativo

A diferencia de lo que ocurre en otros países de la Unión Europea que cuentan con normativa específica sobre riesgos psicosociales, España no dispone de normativa específica que regule cuestiones sobre riesgos psicosociales, a excepción del acoso sexual y el acoso por razón de sexo, ambos tratados en la *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*.

El marco legal de referencia aplicable a los riesgos psicosociales es la normativa de carácter general que regula la prevención de riesgos laborales, es decir, la *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales* (LPRL) y el *Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención* (RSP).

Son de aplicación al ámbito psicosocial las obligaciones generales contenidas en el Capítulo III de la LPRL sobre Derechos y Obligaciones, en sus art. 14 a 29 y derivadas del derecho de las personas trabajadoras a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo y del correlativo deber de protección de la empresa. Este derecho se materializa en la obligación de identificar y evaluar los riesgos psicosociales, de realizar una adecuada planificación preventiva al respecto, de formar sobre los riesgos psicosociales, de garantizar a las personas trabajadoras una adecuada vigilancia periódica de su estado de salud, de adaptar el trabajo a la persona o de velar por garantizar la compatibilidad del trabajo desde el punto de vista psicosocial con las características psicofísicas de la persona y de realizar la pertinente investigación de accidentes que puedan tener, entre sus causas, factores de naturaleza psicosocial.

El deber de protección frente a los riesgos psicosociales se fundamenta además, en la protección de varios derechos recogidos en la Constitución Española, como son el derecho a la integridad física y moral, y el derecho a la consideración debida a la dignidad, a la intimidad y a la igualdad de trato y no discriminación. Por otro lado, el ámbito psicosocial debe considerarse también incluido en las auditorías reglamentarias de prevención de riesgos laborales.

En relación a la obligación legal de establecer protocolos contra la violencia interna en el trabajo, la única mención expresa que se hace en la legislación española a los protocolos o procedimientos sobre acoso se encuentra en el artículo 48 de “medidas específicas para prevenir la comisión de delitos y otras conductas contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo”, de la *Ley Orgánica 3/2007, sobre Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres*, el cual establece que “*las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten la comisión de delitos y otras conductas contra la*

libertad sexual y la integridad moral en el trabajo incidiendo especialmente en el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, incluidos los cometidos en el ámbito digital.

Con esta finalidad, se podrán establecer medidas que deberán negociarse con los representantes de los trabajadores, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación.”

Dicho artículo no indica cuál debe ser el contenido de los procedimientos pero su mandato tiene un carácter general y abarca por igual a todas las empresas, cualquiera que sea su tamaño y condición en el marco de las relaciones laborales.

Según el artículo 46 de esa misma ley, la prevención del acoso sexual y por razón de sexo puede formar parte de los planes de igualdad de las empresas que, de conformidad con la ley, es obligatorio elaborar, al menos en las empresas de 50 o más personas trabajadoras, o también cuando así lo disponga el convenio colectivo que sea de aplicación.

En los demás supuestos de acoso laboral, no existe una obligación legal directa pero sí podría haber una obligación jurídica que derivase de la negociación colectiva (convenios o acuerdos entre empresas y trabajadores que contengan esos protocolos o la obligación de elaborarlos) de la Ley de Prevención de Riesgos laborales a través de medidas preventivas de los riesgos psicosociales (art. 16.2.b) o bien directamente de las facultades de organización y dirección de la empresa previstas en el artículo 20.3 del Estatuto de los Trabajadores.

La OIT, la OMS y el Acuerdo Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo, firmado en 2007 por los agentes sociales, recomiendan que se aborde de forma conjunta la elaboración de un protocolo para todos los tipos de acoso laboral, cualquiera que sea su naturaleza (sexual, por razón de sexo o psicológico en el trabajo).

Por otra parte, el Convenio 190 de la OIT de 2019, convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, en su artículo 4 establece que *“todo Miembro deberá adoptar, de conformidad con la legislación y la situación nacional y en consulta con las organizaciones representativas de empleadores y trabajadores, un enfoque inclusivo, integrado y que tenga en cuenta las consideraciones de género para prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.”*

En cuanto a las actuaciones de las Administraciones Públicas, muchas han adoptado protocolos y/o procedimientos. Así, por ejemplo, el Principado de Asturias cuenta con diferentes procedimientos sobre la gestión de distintos riesgos psicosociales que abordan cuestiones como la prevención y gestión del acoso psicológico en el trabajo, los conflictos interpersonales o la gestión de violencia externa. Por otro lado, otras Comunidades Autónomas, Ayuntamientos y Universidades han desarrollado sus propios protocolos.

Es recomendable que se aborde de forma conjunta la elaboración de un protocolo para todos los tipos de acoso laboral, cualquiera que sea su naturaleza (sexual, por razón de sexo o acoso psicológico en el trabajo), en el que además tengan cabida situaciones de conflicto interpersonal en el trabajo, así como otras conductas inadecuadas como el maltrato o las agresiones que se den entre el personal de la organización. Todas ellas, situaciones de violencia interna en el trabajo.

Se trataría de implantar un **PROTOCOLO DE ENTRADA ÚNICA (UNIFICADO EN SU FASE INICIAL)** en el que todo tipo de **violencia interna** que se dé entre el personal de la organización tendría cabida en el protocolo, no se “etiquetaría” al inicio. Este protocolo de entrada única estaría **pensado para abordar diferentes situaciones de violencia interna en el trabajo** tales como el acoso laboral en cualquiera de sus modalidades (acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso psicológico en el trabajo), situaciones de **conflicto interpersonal**, así como otras **conductas inadecuadas como maltrato o agresiones** que se produzcan entre el personal de la organización y siempre refiriéndonos a situaciones de violencia interna.

V. La gestión de la violencia interna en el trabajo: medidas de prevención e intervención



V. La gestión de la violencia interna en el trabajo: medidas de prevención e intervención

La mayoría de las empresas y organizaciones de nuestro País, incluidas las Administraciones Públicas, no cuentan con una evaluación de riesgos psicosociales y cuando lo hacen, en muchas ocasiones, es como respuesta tardía a conflictos relacionados con situaciones de acoso laboral y asociados principalmente a requerimientos que les hace la Inspección de Trabajo y Seguridad Social motivados en numerosas ocasiones, por denuncias de las personas trabajadoras o sus representantes.

Es **importante que los riesgos psicosociales se hagan visibles**, que tanto empresas como personas trabajadoras conozcan qué son para poder cambiar la situación actual de invisibilidad de estos riesgos que sin embargo, tienen una presencia real e importante en las organizaciones. Actualmente, las empresas no están sensibilizadas sobre su importancia y cuando estos riesgos se materializan (un conflicto, una situación de acoso psicológico en el trabajo...) se ven como problemas de tipo personal. Esto hace que no se intervenga y no se busquen las causas reales que facilitaron que esa situación se produjese.

Las intervenciones más exitosas llevadas a cabo por las empresas ante situaciones de acoso psicológico en el trabajo son aquellas que lo entienden como un **fenómeno multicausal**, abordándolo simultáneamente a nivel individual, grupal y organizacional.

La experiencia nos dice que hasta ahora, las actuaciones tienen lugar como una reacción tardía y puntual, una vez que afloran los conflictos o las situaciones de acoso y enfocados únicamente hacia las personas implicadas una vez que la situación ya ha alcanzado niveles graves en su desarrollo; pero las actuaciones no van dirigidas al fondo del problema, es decir, a la organización del trabajo.

Esta intervención tardía por parte de la empresa ante los casos de acoso laboral y como reacción a denuncias tras el agravamiento de los conflictos, hace que las soluciones pasen en muchas ocasiones por el ámbito judicial, lo que en la mayor parte de los casos supone largos procesos previos invisibles, seguidos de procesos judiciales largos y dañinos para todas las partes y con resultados finales que no compensan a ninguno de los implicados.

Hemos visto que los riesgos psicosociales están presentes en las organizaciones y afectan negativamente a la salud mental de las personas trabajadoras, a su actividad productiva y repercuten en el desarrollo de su vida personal y social.

Sin embargo, hoy por hoy existen herramientas adecuadas para la prevención e intervención ante situaciones de violencia interna en el trabajo como son:

- La evaluación de riesgos psicosociales.
- Los procesos de investigación de violencia interna.
- La elaboración de códigos éticos y de conducta por parte de las empresas.
- Los protocolos o procedimientos de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo.
- La vigilancia de la salud.

Estas herramientas son capaces de atender desde sus inicios el conjunto de la problemática psicosocial relacionada con la violencia interna de la organización.

V.1. LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES VERSUS LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN DE VIOLENCIA INTERNA

Cuando hablamos de conocer la presencia de factores de riesgo en un puesto de trabajo, ya sean de seguridad, de higiene, ergonómicos o psicosociales, la forma que tenemos de poder identificarlos y evaluarlos es a través de la **evaluación de riesgos**. Se trata de una obligación legal, que establece la Ley de Prevención de Riesgos Laborales para todas las empresas de todos los sectores de actividad y con independencia del número de personas trabajadoras (*artículo 16.1.a) LPRL*).

Si hablamos de **riesgos psicosociales**, la evaluación que nos permite la identificación de este tipo de factores de riesgos es la **evaluación de riesgos psicosociales**.

La evaluación de riesgos psicosociales **es un proceso** que permite identificar y valorar los factores de riesgo psicosocial que están presentes en una organización con el fin de determinar la probabilidad de que situaciones de estrés, violencia física o psicológica y fatiga (todos ellos riesgos psicosociales) puedan materializarse causando daños a la salud de las personas trabajadoras.

Hacer una evaluación, nos va a permitir tener identificados los factores de riesgo, saber en qué magnitud están presentes y a qué grupo de personas trabajadoras están afectando, con la finalidad de establecer medidas preventivas encaminadas a eliminarlos o a reducir la probabilidad (RIESGO) de que causen daños a la salud de las personas expuestas.

La **evaluación de los factores psicosociales** es una herramienta cuyo principal objetivo es aportar información que permita el **diagnóstico psicosocial de una empresa** o de áreas parciales de la misma, a fin de establecer actuaciones de mejora adecuadas a los riesgos detectados y al entorno en el que estas deban ser llevadas a cabo.

(Fuente: preguntas técnicas frecuentes evaluación riesgos psicosociales, INSST).

Existen distintos métodos de evaluación de riesgos psicosociales, entre los más utilizados se encuentran el **F-PSICO versión 4.0**, del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST); y el **CoPsoQ-istas-21**, el cual es una adaptación a la población trabajadora española de un método de Dinamarca, realizada por el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS).

Ambas metodologías son públicas, gratuitas y cuentan con una elevada fiabilidad y validez. Ambas son **métodos generales de evaluación de riesgos psicosociales**. Estas metodologías de evaluación, cuentan con un PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN donde como parte de ese procedimiento, pero no como única acción, está el pasar unos CUESTIONARIOS al personal de la organización, en los que se les pregunta sobre cuestiones relacionadas con sus condiciones de trabajo desde el punto de vista psicosocial. Es importante que durante todo el proceso de evaluación se garantice la VOLUNTARIEDAD de las personas trabajadoras a su participación, el ANONIMATO y la CONFIDENCIALIDAD de los datos. Los datos cuantitativos obtenidos a través de los cuestionarios que se pasan a las personas trabajadoras deben ser completados mediante entrevistas individuales o grupales.

Más recientemente, en el año 2020, el INSST publicó el **“Método para la Evaluación y la Gestión de Factores Psicosociales en Pequeñas Empresas”**, método dirigido a microempresas y pequeñas empresas de hasta 25 trabajadores y de forma especial a empresas en las que el empresario asume personalmente las actividades preventivas. Todo ello, sin perjuicio de que el método pueda también utilizarse como herramienta de trabajo por organizaciones de mayor tamaño.

Estas metodologías **no diagnostican daños**, identifican y evalúan factores de riesgo haciendo un diagnóstico psicosocial de la organización. **No se trata de instrumentos de diagnóstico clínico** ya que no analizan variables personales. **Analizan condiciones de trabajo** y lo que buscan son factores de riesgo psicosocial que estén presentes.

Las evaluaciones de riesgo psicosocial tienen un **carácter preventivo** por lo que no son **útiles para hacer frente a situaciones de conflicto ya establecidas o para evaluar situaciones de acoso laboral o cualquier otro tipo de violencia psicológica**.

IDEAS CLAVE SOBRE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

- La evaluación de riesgos psicosociales es un **procedimiento para estimar RIESGOS** (hechos probables) y **no para confirmar daños** (hechos probados).
- **NO** es un instrumento de **DIAGNÓSTICO CLÍNICO**. Lo que **busca** son **CAUSAS** (F.R.) y **no consecuencias** (DAÑOS).
- La evaluación de riesgos psicosociales **NO analiza variables individuales de las personas trabajadoras** tales como su personalidad.
- El proceso debe garantizar la **voluntariedad** de las personas trabajadoras en su participación, el **anonimato** y la **confidencialidad**.
- **No son útiles para hacer frente a situaciones de conflicto** ya establecidas, **o para analizar una situación de acoso laboral, o cuando existe un problema concreto**.

Estas metodologías generales de evaluación de riesgos psicosociales **no evalúan situaciones de conflicto, ni de acoso** psicológico en el trabajo, ni de acoso sexual, ni acoso por razón de sexo. Estas metodologías lo que sí hacen es examinar algunos factores de riesgo antecedentes al acoso laboral y también preguntan por la exposición a situaciones de violencia (psicológica, física, sexual, de discriminación...). **La violencia psicológica** (entre la que se encuentra el acoso psicológico en el trabajo, el acoso sexual y el acoso por razón de sexo) **no suele conformar una dimensión o área de análisis específico de las metodologías de evaluación de riesgos psicosociales al uso**. A lo sumo, estas metodologías incorporan algunas preguntas que exploran la exposición en algunos campos de la violencia laboral. Por tanto, se entiende que si el proceso de evaluación de riesgos psicosociales se ha hecho correctamente, se interpretará que dichos resultados exploran de una forma genérica la posible exposición al riesgo de violencia psicológica en el trabajo y a una serie de aspectos antecedentes como pueden ser, por ejemplo, los conflictos, las malas relaciones con las personas con las que trabaja, el aislamiento, etc.

Desde las metodologías generales de evaluación de riesgos psicosociales se puede identificar la posible existencia de una exposición en curso y algunos factores que pueden estar relacionados con la aparición de conductas de violencia laboral (Fuente: Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial. Edición ampliada 2015, INSST).

Cuando de los resultados de este tipo de evaluaciones se pone de manifiesto la posible exposición a conductas de violencia interna o de acoso laboral, lo que procede en esos casos es estudiar en profundidad el riesgo, verificando su exposición y determinando si la misma puede constituir una situación de violencia interna o de acoso laboral.

¿Qué es lo que hay que hacer PARA ESTUDIAR EN PROFUNDIDAD EL RIESGO DE VIOLENCIA INTERNA?

Para estudiar en profundidad un riesgo de violencia interna o psicológica (acoso psicológico en el trabajo, acoso sexual, discriminatorio, un conflicto interpersonal...) hay que **realizar un proceso de investigación**. Muchas empresas, sobre todo grandes empresas, disponen de protocolos de actuación ante situaciones de acoso sexual, por razón de sexo y psicológico. Estos protocolos tratan de contrastar si están presentes en esa situación concreta todos los elementos que describen el acoso psicológico en el trabajo para calificar como tal la situación, desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales, o si por el contrario se trata de otro tipo de exposición a factores de riesgo psicosocial.

El proceso de investigación de una potencial exposición a violencia interna o psicológica **es un análisis reactivo que se pone en marcha cuando el riesgo ya se ha materializado**. No es una evaluación de riesgos psicosociales, la cual es un proceso preventivo, cuya finalidad es identificar los factores de riesgo psicosocial que están presentes en una organización y que pueden aumentar la probabilidad de que se produzcan riesgos psicosociales como la violencia psicológica o el acoso, entre otros. No obstante, el hecho de que las relaciones personales dentro de la organización no sean buenas, o que existan conflictos, o que no existan procedimientos de resolución de los mismos no es indicativo inequívoco de exposición a violencia psicológica o a acoso.

A pesar de que la **violencia interna** y el acoso psicológico en el trabajo son un riesgo psicosocial, estos **no son absolutamente previsible**s.

¿Están estandarizados los procesos de investigación de violencia interna y de acoso laboral?

La respuesta es **NO**. A diferencia de los procedimientos de evaluación de riesgos psicosociales que sí están estandarizados, los procedimientos de investigación de situaciones de violencia interna y de acoso no, pero todos ellos se basan en la recogida de información, en el contraste documental en relación con los distintos elementos implicados en la exposición, en el análisis de las consecuencias de la exposición, con la aplicación de entrevistas individuales y/o grupales, etc.

El **acoso psicológico en el trabajo** es una exposición a violencia psicológica interna en el trabajo en el que concurren unas características concretas. Por sí mismo, **mediante la aplicación de un solo instrumento de análisis tipo cuestionario, no se puede determinar la exposición al riesgo**. Para poder verificar esta exposición se debe **realizar una investigación** con la que se pueda concluir (mediante una interpretación no mecánica de los resultados) si la situación analizada contiene los elementos que

describen una situación de acoso psicológico en el trabajo (véase la definición y los elementos que describen el concepto de acoso contenidos en el apartado III.2.2 Acoso psicológico en el trabajo, de esta Guía) o se trata de un conflicto u otro riesgo psicosocial. Debido a la complejidad y especificidad del riesgo, debe ser un especialista formado en estos riesgos quien realice dicha investigación. Por otro lado, **es habitual que en cada caso, debido a sus peculiaridades, se requiera de un procedimiento o estrategia de abordaje distinto.**

“En la actualidad, no es posible protocolizar o pautar de forma estandarizada y accesible para personal técnico menos especializado, un “método” de estudio con el que acometer sin incertidumbres insuperables la investigación de estos casos”. (Fuente: Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial. Edición ampliada 2015, INSST).

Diferencias	
EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	INVESTIGACIÓN DE SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA
Se trata de procedimientos estandarizados.	Estos procedimientos NO están estandarizados.
Es una herramienta preventiva.	Es una herramienta reactiva.
Se pone en marcha antes de que el riesgo psicosocial se materialice.	Se pone en marcha cuando el riesgo psicosocial ya se ha materializado.
No es una herramienta útil cuando existe un problema concreto identificado.	Es útil para investigar una situación psicosocial concreta que tenemos identificada (un conflicto interpersonal, una situación de acoso psicológico en el trabajo...).
Es un procedimiento para estimar riesgos (hechos probables) y no para confirmar daños (hechos probados).	Es un procedimiento para confirmar daños , analizar las condiciones de trabajo que facilitaron esa situación y valorar sus consecuencias.
El objetivo es establecer medidas preventivas encaminadas a evitar o reducir la probabilidad de que los factores de riesgos psicosocial identificados y evaluados se materialicen y causen daños.	El objetivo es establecer medidas preventivas a nivel individual, grupal y organizacional para evitar que una situación similar a la investigada vuelva a producirse.

Cuando en una organización se aborda un proceso de evaluación de riesgos psicosociales, con bastante frecuencia se comete alguno de los siguientes errores que desvirtúan los resultados de la evaluación o incluso los anula. Entre los **errores** más **frecuentes** en las **evaluaciones de riesgos psicosociales** están:

- Realizar la evaluación en un momento de conflicto de la empresa (una negociación colectiva, un expediente de regulación de empleo, una denuncia...).
- Una vez realizada la evaluación, proponer o establecer medidas preventivas genéricas.
- Establecer medidas preventivas centradas en el individuo, en lugar de medidas relacionadas con la organización del trabajo y las condiciones de trabajo.
- Que las personas trabajadoras no participen en el establecimiento de las medidas preventivas.
- Creer que con la evaluación de riesgos psicosociales se analizan variables individuales de las personas trabajadoras, tales como su personalidad.
- Pensar que la evaluación de riesgos consiste únicamente en la aplicación de cuestionarios.
- No garantizar el anonimato y la confidencialidad.
- Seleccionar un determinado número de ítems o de preguntas de un cuestionario y aplicarlo como si fuese un método.
- Evaluar un centro de trabajo con una metodología y utilizar otra diferente para evaluar otro centro de trabajo de la misma organización.
- Utilizar una metodología de evaluación de riesgos psicosociales para investigar una situación de violencia interna.

Por otro lado, cuando lo que se está abordando es una **investigación de violencia interna** (acoso laboral, conflicto, acoso sexual...) ante la existencia de una problemática concreta, debe tenerse en cuenta que:

- Hay que entrevistar a todas las partes implicadas.
- Se debe informar sobre cómo se va a proceder.
- Hay que garantizar la confidencialidad.
- Hay que garantizar la imparcialidad.
- Nunca se debe prejuzgar.
- Hay que humanizar el proceso (no es conveniente citar a través de burofax a una persona a la que se le quiere entrevistar, no grabar en audio y en vídeo las entrevistas, no hacer que firmen la transcripción de su entrevista como si de una declaración se tratase, no obligar a participar a alguien que puede aportar información pero no quiere participar...).
- En los informes de conclusiones **NUNCA** debe figurar qué dijo cada persona entrevistada.

- No demorar de manera injustificada las investigaciones.
- Dar respuesta a TODAS las comunicaciones que realizan las personas trabajadoras sobre violencia interna.

V.2. LOS CÓDIGOS ÉTICOS O DE CONDUCTA

La elaboración de **códigos éticos o de conducta** sirve para que la empresa u organización pueda reflejar por escrito sus intenciones de que se garantice el respeto y el trato justo a las personas que componen la organización, así como mostrar su compromiso con la erradicación de conductas abusivas o inapropiadas. Su **objetivo es evitar conflictos y situaciones de violencia externa e interna** entre las personas trabajadoras de la empresa o en el lugar de trabajo, debido a que estas conductas también pueden ser realizadas por personas ajenas a la organización, tales como personal usuario, familiares o clientes.

Los códigos éticos **están especialmente indicados en centros de trabajo en los que**, por el tipo de servicios que se prestan, **existe relación con personas ajenas a la organización**, tales como estudiantes, pacientes, personal usuario, familiares... Nos referimos a centros educativos, centros de salud, centros de día, centros sociales, centros residenciales de personas mayores, centros de atención al cliente, oficinas de información, etc.

En los códigos éticos o de conducta, se debe señalar de manera clara y expresa aquellos comportamientos que se consideran reprobables y que van a motivar la reacción por parte de la organización. En su elaboración, es aconsejable la participación de las personas trabajadoras o sus representantes de manera que todos asuman y comprendan qué se entiende por comportamientos o conductas inadecuadas.

En cuanto a su **contenido**, los códigos éticos o de conducta **deberían incluir**, entre otros:

- Una definición clara de las conductas inapropiadas que la organización quiere erradicar, incluyendo ejemplos prácticos.
- Información a las personas trabajadoras, clientes, personal usuario, proveedores, pacientes, familiares... destacando que no se tolerará la violencia, así como ninguna conducta inadecuada hacia las personas trabajadoras y que se emprenderán acciones legales si llegara el caso.
- Procedimientos de queja o de denuncia que hagan realmente efectivo el código ético o de conducta.
- Un lugar apropiado para plasmar estos compromisos puede ser el plan de prevención de la organización o mediante acuerdo alcanzado con los representantes de los trabajadores o en el propio convenio colectivo.

Estos códigos de conducta, si así se contempla en ellos, serían de aplicación tanto al personal de la organización (trabajadores y trabajadoras) como a usuarios de la misma (alumnado, familiares, residentes...).

V.3. LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Las organizaciones deben asumir la gestión de las denuncias y comunicaciones de posibles situaciones de violencia tanto interna como externa que hayan podido producirse y para ello, un instrumento eficaz son los protocolos de actuación ante determinadas situaciones (acoso laboral, sexual, por razón de sexo, conflictos interpersonales, violencia externa...) ya que van a facilitar un tratamiento eficaz, erradicando los primeros atisbos de violencia y acoso en el trabajo.

Un **protocolo** es un procedimiento por el que se regulan las formas de intervención ante determinadas situaciones, por ejemplo: para la resolución de un conflicto interpersonal en la organización, para situaciones de acoso psicológico en el trabajo, para situaciones de acoso sexual o por razón de sexo, para situaciones de violencia externa, para conductas hostiles o agresiones entre el personal de la organización...

La realización de protocolos de actuación por parte de las organizaciones es muy conveniente porque **se establecen las reglas de funcionamiento interno** para canalizar la solución de las situaciones que el protocolo regule, evitando de esta manera improvisaciones o actuaciones inadecuadas que puedan ser perjudiciales para las personas afectadas y estableciendo claramente cuáles serán los pasos a seguir en cada caso.

Su **finalidad** no es otra que la de **dar una respuesta rápida y eficaz** ante las situaciones o problemas a los que les sea de aplicación el protocolo y evitar daños de difícil reparación a las personas afectadas.

Los protocolos son un traslado de las técnicas clásicas de resolución de conflictos al ámbito interno de la organización y también **son procedimientos preventivos**, por lo que han de ser proactivos respecto a la búsqueda de las causas del problema y de sus posibles soluciones.

Lo primero que debe plantearse la organización antes de realizar un protocolo de actuación es **acotar el ámbito de actuación** del mismo, en función de sus características, estableciendo:

- Si se va a elaborar un **protocolo de actuación diferenciado para cada situación de violencia interna** (acoso sexual o por razón de sexo, acoso psicológico en el trabajo, conflictos interpersonales...).

- Si únicamente se va a realizar un **protocolo de actuación ante situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo**.
- Si se va a realizar un **protocolo único que englobe todas las situaciones de violencia interna en el que además tengan cabida conductas de maltrato o agresiones entre el personal de la organización**. Estaríamos hablando en este caso de un **PROTOCOLO DE ENTRADA ÚNICA de actuación ante situaciones de violencia interna**.
- Si se va a realizar un **protocolo de entrada única para violencia interna y otro diferenciado para violencia externa**.
- Si se va a realizar un **protocolo de violencia externa y otro para el acoso sexual o por razón de sexo**.

Lo primero que debemos señalar es **que los únicos protocolos a los que la legislación hace mención expresa y que tienen un carácter obligatorio son los protocolos o procedimientos sobre acoso sexual y por razón de sexo**.

El artículo 48 de la Ley Orgánica 3/2007, sobre la igualdad efectiva de mujeres y hombres, establece que *“las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten la comisión de delitos y otras conductas contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo, incidiendo especialmente en el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, incluidos los cometidos en el ámbito digital*.

Con esta finalidad se podrán establecer medidas que deberán negociarse con los representantes de los trabajadores, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación.”

Según el artículo 46 de la citada ley, la prevención del acoso sexual y por razón de sexo puede formar parte de los Planes de Igualdad de las empresas que, de conformidad con la ley, tienen obligación de elaborarlo. Se trata de empresas de 50 o más personas trabajadoras, o también cuando así lo disponga el convenio colectivo que sea de aplicación.

En los demás supuestos de acoso laboral, o de violencia externa o de conflictos interpersonales, **no existe una obligación legal directa**, aunque, tal y como ya hemos comentado en el apartado en el que hablamos de violencia interna, podría haber una obligación jurídica que derivase de la negociación colectiva o de las facultades que tiene la dirección de la empresa, previstas en el artículo 20.3 del Estatuto de los Trabajadores.

No obstante, debemos señalar que tanto el Acuerdo Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo firmado en 2007 por los agentes sociales, como el Convenio 190 de 2019 sobre violencia y acoso de la OIT, **recomiendan que se aborde de forma conjunta un protocolo para todos los tipos de acoso laboral**, cualquiera que sea su naturaleza (sexual, por razón de sexo y psicológico).

Pero ¿cuál es la tendencia actual en relación con la elaboración de este tipo de protocolos por parte de las organizaciones?

No existe un criterio único al respecto. Hay organizaciones, como la Administración General del Estado y la Administración del Principado de Asturias que cuentan con protocolos y procedimientos de actuación diferenciados para cada caso. También hay empresas que disponen de protocolos de actuación diferenciados para cada caso concreto, si bien es cierto que **todos** unifican en el mismo protocolo los procedimientos de actuación para situaciones de acoso sexual y por razón de sexo. Otras empresas, aprovechando que es obligatorio contar con un protocolo de acoso sexual y por razón de sexo, unifican en el mismo protocolo procedimientos de actuación para todas las formas de acoso, incluido el acoso psicológico en el trabajo. Otras organizaciones no disponen de protocolo alguno y las que, por sus características concretas, disponen de protocolos de actuación ante situaciones de violencia externa (por ejemplo, centros sanitarios o la Administración General del Estado) cuentan con procedimientos de actuación claramente diferenciados separando la violencia externa (debido a sus peculiaridades) del resto de procedimientos de actuación.

Actualmente, siguiendo las recomendaciones de distintos organismos internacionales, y de cara a poder gestionar de manera eficaz las distintas formas de violencia, a lo que se tiende es, por un lado:

- **A diferenciar los procedimientos de actuación de VIOLENCIA INTERNA de los de VIOLENCIA EXTERNA**, debido a que la violencia realizada por terceros, la violencia externa, (personal usuario, familias, alumnado, residentes...) requiere ser atendida y gestionada por procedimientos específicos y diferenciados del resto.
- **A unificar en un PROTOCOLO DE ENTRADA ÚNICA**, la situaciones de **violencia interna en el trabajo**, abordando los supuestos de acoso psicológico en el trabajo, acoso sexual o por razón de sexo, situaciones de conflicto interpersonal y conductas inadecuadas u hostiles como pudiera ser el maltrato o las agresiones entre el personal de la organización.

Una de las razones por las que se unifican los protocolos de acoso psicológico en el trabajo junto con los de acoso sexual o por razón de sexo es que las políticas de prevención y de igualdad, como no puede ser de otra manera, tienden a estar cada vez más relacionadas tanto en el uso de los instrumentos de prevención como en los de protección o intervención.

V.4. LA VIGILANCIA DE LA SALUD

Gracias a la información obtenida mediante la vigilancia periódica de la salud de las personas trabajadoras (exploraciones físicas, cuestionarios, entrevistas individuales...) se puede conocer el estado general de salud de la plantilla, detectar cambios en esta e identificar de manera precoz la presencia de riesgos psicosociales.

En la vigilancia de la salud se plantean **objetivos** tanto individuales como colectivos:

- **Objetivos individuales:** destinados a dar respuesta a las personas que presentan alguna alteración de salud. Dentro de estos se incluye la detección precoz de alteraciones de salud, así como la identificación de personas con una mayor vulnerabilidad, pudiendo proponer actuaciones a nivel individual sobre las personas afectadas.
- **Objetivos colectivos:** encaminados a conocer e interpretar la realidad de lo que sucede desde el punto de vista de la salud en la organización. Estos objetivos colectivos, en nuestro caso psicosociales, son:
 - Valorar el estado de salud de la plantilla.
 - Evaluar la eficacia de las medidas preventivas, ya que si aparecen alteraciones en la salud de las personas, será indicativo de que las medidas adoptadas son insuficientes o inadecuadas y deberá revisarse la evaluación de riesgos.

Estos datos colectivos nos van a permitir proponer actuaciones a nivel organizacional.

VI. Protocolo de entrada única de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo



La presente Guía aborda el riesgo psicosocial de la **VIOLENCIA EN EL TRABAJO**, tanto la interna como la externa, a la que puede estar expuesta una persona en su puesto de trabajo. No obstante, la propuesta de protocolo de actuación de entrada única ante situaciones de violencia interna en el trabajo no incluye la violencia externa, es decir, la realizada por personas ajenas a la organización (personal usuario, familias, pacientes...) contra el personal de la misma ya que la violencia externa debe ser gestionada con un procedimiento específico, debido a sus particularidades. La violencia externa no se abordaría desde un protocolo de entrada única como el que se desarrolla en la Guía, sino que requiere de un protocolo de actuación específico para este tipo de situaciones.

VI. Protocolo de entrada única de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo

Como paso previo a la elaboración y utilización de un protocolo de entrada única, de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo, **se debe garantizar una adecuada gestión de los factores de riesgo psicosocial**. Lo primero de todo es tener realizada una correcta identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, así como una planificación de las medidas preventivas a adoptar encaminadas a eliminar o reducir la probabilidad de que esos factores generen riesgos psicosociales (tales como la violencia interna), los cuales si se materializan pueden ocasionar daños importantes a las personas trabajadoras y a la organización en su conjunto.

Por otro lado, si se decide la elaboración de un protocolo, es importante que se incorpore al Plan de Prevención de la organización, junto con el resto de procedimientos de prevención de riesgos laborales (*artículo 2.2.c, del Reglamento de los Servicios de Prevención*) y que esté a disposición de las personas trabajadoras.

Los **PROTOCOLOS DE ENTRADA ÚNICA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA EN EL TRABAJO**, están pensados para abordar las situaciones en las que se produce:

- Acoso sexual.
- Acoso por razón de sexo.
- Acoso psicológico en el trabajo.
- Situaciones de conflicto interpersonal y
- Conductas inadecuadas y hostiles como maltrato o agresiones entre el personal de la organización.

Se denominan de ENTRADA ÚNICA porque se unifican en un mismo procedimiento todas estas situaciones de violencia interna. Inicialmente se tramitan de la misma manera y mediante **una única solicitud**. Posteriormente, en función del tipo de conductas que se comuniquen, seguirán un proceso diferenciado, en función de que sea una conducta inadecuada aislada, un conflicto en una fase inicial, una situación de acoso psicológico en el trabajo...

En ellos tienen cabida todas estas **situaciones de violencia interna** (tanto física como psicológica) con diferentes fases, las cuales dependerán de la naturaleza del problema. De esta manera se permite que la mayor parte de las conductas de interacción social en el trabajo que puedan ser generadoras de problemas sean abordadas y tratadas.

Estos protocolos **no abordarían situaciones de violencia externa**, la ejercida por personas ajenas a la organización (personal usuario, familiares, residentes, pacientes...), ya que su gestión, debido a su particularidades, requeriría de un procedimiento específico y diferenciado.

VI.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Antes de elaborar y poner en marcha un protocolo de entrada única de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo, es fundamental que la empresa crea en su utilidad y esté dispuesta a poner todos los medios a su alcance para que el protocolo sea una herramienta que funcione. Para ello, debe existir ese **compromiso real por parte de la empresa**.

En cuanto a las **características** que debería tener un protocolo de entrada única ante situaciones de violencia interna en el trabajo, destacamos las siguientes:

- Debe ser el **resultado de un proceso de negociación colectiva** con los representantes de los trabajadores y trabajadoras y debe contar con la aprobación del Comité de Seguridad y Salud o en su caso, de los delegados y delegadas de prevención.
- Debe ser un **documento sencillo, operativo y adaptado a las características de la organización**, de manera que cualquier persona que lo lea sepa cuál es su ámbito de aplicación y cómo debe proceder para iniciarlo.
- Debe **incluir definiciones claras** de los distintos supuestos que contempla el protocolo (por ejemplo: qué es el acoso psicológico en el trabajo, qué es el acoso sexual, qué es el acoso por razón de sexo, qué es acoso discriminatorio, qué es un conflicto, qué se considera como conductas hostiles o inadecuadas entre el personal de la organización...).
- Su ámbito de **aplicación debe ser extensivo a todas las personas que trabajan en la organización**, aunque no sean trabajadoras de la misma, si comparten instalaciones o centros de trabajo (personal de empresas contratistas, subcontratas, personal de empresas de trabajo temporal, personas becarias...), así como al personal de alta dirección.
- Para el caso de administraciones públicas, el protocolo **debería ser aplicable también a aquellas personas que no teniendo relación laboral con la organización, ejerzan funciones de autoridad** sobre el personal (quienes ocupan altos cargos en ayuntamientos, concejalías, parlamento, gobierno...).

- Debe **recoger con claridad los pasos a seguir en cada situación concreta, los plazos y las personas que realizarán las actuaciones** que el protocolo contempla en cada una de sus fases.
- Debe **explicar con claridad quién puede presentar una solicitud de intervención** o comunicar una situación de violencia interna, a quién se debe presentar y quién o quiénes deben realizar y gestionar las actuaciones que correspondan.
- Es importante, de cara a obtener datos colectivos que nos permitan llegar a conclusiones y a planificar medidas, que la organización habilite un registro de todas las comunicaciones, siempre respetando la confidencialidad de los datos personales.
- Debe **dársele la máxima difusión** y ser conocido por toda la plantilla, extendiendo dicha difusión a las empresas a cuyo personal les sea también de aplicación.
- Es aconsejable que las diferentes fases que el protocolo establezca se recojan al final del mismo en un diagrama que resuma las actuaciones a seguir y evite ambigüedades.

Estos protocolos **evitan** en todo momento **la utilización de la palabra “denuncia”**, debido a su estigmatización y a las reacciones que provoca en las partes implicadas, **evitando cualquier calificación formal de los hechos que motivaron la activación del protocolo**. Es decir, la persona que activa este tipo de protocolos no debe calificar el riesgo psicosocial al que cree estar expuesto. Será el personal experto, una vez analice e investigue la situación comunicada por la persona trabajadora el que la califique e indique si se trata de un conflicto, de una conducta aislada, de una situación de acoso psicológico en el trabajo, de un problema de organización del trabajo...

Además de estas características básicas, los protocolos deben de tener en cuenta los siguientes elementos:

- Debe protegerse en todo momento la dignidad e intimidad de todas las personas.
- No debe revelarse ninguna información a las partes no involucradas.
- Las comunicaciones que ponen en marcha el inicio del protocolo deben investigarse y tratarse sin demoras injustificadas.
- Todas las partes implicadas deben ser escuchadas con imparcialidad y recibir un trato justo.
- Las acusaciones falsas no deben tolerarse, pudiendo dar lugar a acciones disciplinarias si se apreciase mala fe.
- Es conveniente que los protocolos se revisen periódicamente para garantizar que son efectivos.

VI.2. GARANTÍAS BÁSICAS

Por otro lado, los protocolos de entrada única de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo, deben garantizar una serie de cuestiones fundamentales o lo que es lo mismo, asegurar unas **garantías básicas**, tales como:

- La **confidencialidad**, tanto de las comunicaciones como del procedimiento. Cualquier comunicación que realice una persona trabajadora debe tener siempre un tratamiento de confidencialidad, protegiéndola de posibles represalias.
- La **inmediatez** en la acción de la organización, ya que los efectos de estas situaciones, en especial cuando se trata de conflictos graves y posibles situaciones de acoso psicológico en el trabajo, pueden agravarse con el mero paso del tiempo y la falta de resolución de los problemas.
- La **neutralidad, imparcialidad y objetividad** durante toda la instrucción del proceso.
- La **intervención de personas expertas** que cuenten con la formación especializada y experiencia.
- La **presencia equilibrada de mujeres y hombres** en los grupos de trabajo que se formen cuando se active el protocolo y en especial cuando se trate de conductas de acoso sexual o de acoso por razón de sexo.
- La **adopción de medidas preventivas**. La principal diferencia entre estos procedimientos y los de carácter disciplinario o judicial es que su finalidad es preventiva. Teniendo en cuenta esto, la persona que dirija el procedimiento debe orientar sus acciones de forma proactiva y hacia la investigación de las causas del problema, recomendando la adopción de medidas preventivas, tanto a nivel individual como grupal y organizacional, que impidan que un problema similar vuelva a suceder.
- La **no impunidad de las conductas violentas** que se detecten y hayan sido objetivadas.
- Será motivo de **exclusión** de su participación en el procedimiento aquellas personas que tengan algún conflicto de interés en el caso.

La **naturaleza de los protocolos es preventiva** y no sancionadora. Deben ser proactivos respecto a la búsqueda de posibles soluciones, pero **si en el procedimiento se constatasen hechos constitutivos de una falta disciplinaria**, como podría ser una situación de acoso psicológico en el trabajo, de acoso sexual, de acoso por razón de sexo, conductas de maltrato..., **se podría iniciar con posterioridad, un procedimiento disciplinario** o sancionador.

El protocolo de entrada única, lo que va a permitir a las organizaciones es que cuando se produzcan situaciones de violencia interna, cuenten con un procedimiento de solución rápido, imparcial y eficaz, sin que sea necesario improvisar una respuesta ante una situación especialmente delicada.

El protocolo de entrada única de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo es una medida de prevención de la violencia interna en el trabajo y su finalidad es evitar este riesgo mediante la detección temprana de los factores de riesgo psicosociales y organizativos que pueden generarlo y la adopción de medidas preventivas y correctoras apropiadas, salvaguardando los derechos de las personas trabajadoras.

VI.3. FASES DEL PROTOCOLO DE ENTRADA ÚNICA

Tal y como hemos indicado, estos protocolos están unificados en su fase inicial, es decir, en la comunicación de la conducta reprobable, y en función del tipo de conductas que se comuniquen seguirán unas fases u otras. En relación a las fases, no existe una denominación única y cada protocolo establece diferentes fases tales como fase previa, de mediación y de resolución; o fase primera y fase segunda; o fase de comunicación, fase de investigación y fase de resolución... Lo importante es que se denomine como se denomine, cada una de las fases del protocolo quede bien delimitada.

VI.3.1. FASE DE COMUNICACIÓN: QUIÉN Y A QUIÉN. LA UNIDAD TRAMITADORA

Lo primero que debe establecer el protocolo es **QUIÉN o quiénes** pueden presentar una comunicación o solicitud de intervención. Hay que determinar si el protocolo se va a iniciar:

- Por la persona afectada.
- Si también se va a poder iniciar de oficio por parte de la organización, actuación que siempre puede tener lugar en cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales ya que la dirección tiene responsabilidad legal de evitar y prevenir estas conductas. Cuando hablamos de la dirección nos referimos a ella, bien por sí misma o a través de sus mandos intermedios.
- Si se van a admitir comunicaciones anónimas.
- Si se va a admitir que la persona afectada delegue esta actuación en un representante de los trabajadores (delegada o delegado de prevención o sindical), en su superior jerárquico o en otra persona de su confianza.
- Si se va a permitir que se inicie a petición de una tercera persona que haya sido testigo de la situación comunicada.

En los supuestos que la comunicación se realice por una persona distinta a la afectada, debería constar por escrito el consentimiento de la misma.

Es importante que en esta fase se determine si se van a aceptar comunicaciones anónimas y si las comunicaciones deben realizarse por escrito o si por el contrario se van a aceptar comunicaciones verbales.

La recomendación es que **las comunicaciones sean personalizadas** y si bien en un primer momento se acepta la comunicación verbal, que esta **quede reflejada por escrito**.

Esta primera fase es la que daría inicio al protocolo. Es habitual que las organizaciones y las empresas faciliten un modelo para realizar las comunicaciones.

En esta fase, resulta importante establecer **A QUIÉN O QUIÉNES se dirige la comunicación**, teniendo en cuenta que debe garantizarse la confidencialidad de la misma. A las personas encargadas de la recepción de las comunicaciones las denominaremos **Unidad Tramitadora**.

Para esta Unidad Tramitadora, hay empresas que establecen una dirección de correo electrónico a la que se debe dirigir la comunicación y que es atendida por una persona en concreto, que tiene la competencia de recepcionar las comunicaciones. En otras organizaciones, la comunicación va dirigida al Servicio de Prevención, o al Servicio Jurídico, o al departamento de recursos humanos, o a los Delegados de Prevención o a cualquiera de los integrantes del órgano colegiado que aplicará el protocolo y que denominaremos Comisión de Investigación, de la que hablaremos en el siguiente apartado. La recomendación es que en el propio protocolo se establezca sin lugar a dudas qué persona o personas (con nombre, apellidos y cargo) se van a encargar de recepcionar las comunicaciones y de qué manera (si por escrito, si se van a admitir comunicaciones orales, si por mail...). Se opte por la opción que se opte, debe garantizarse la confidencialidad de los datos.

Cada organización debe adoptar sus propias normas sobre la admisión de las comunicaciones, siendo relevante que quede claramente establecido en el protocolo.

Por otro lado, es conveniente que la empresa habilite un **registro de todas las comunicaciones de situaciones de violencia interna**, respetando el deber de la confidencialidad de los datos personales, de cara a obtener datos de tipo colectivo que puedan permitir realizar un análisis de causas orientado a la aplicación de medidas preventivas concretas, así como a la elaboración de estadísticas.

La utilización de este tipo de protocolos no impide a las personas afectadas acudir en cualquier momento a la vía jurisdiccional para ejercer su derecho a la tutela judicial efectiva, aunque resulte inconveniente acudir a esta vía a la vez que se está aplicando el protocolo, por las posibles interferencias que pudieran producirse. Por este motivo, en ocasiones, los protocolos recogen expresamente que cuando la empresa tenga conocimiento de la existencia de cualquier proceso judicial sobre el mismo asunto que dio origen al inicio del protocolo o de cualquier otro proceso administrativo, podrá suspender la aplicación del protocolo.

VI.3.2. FASE DE INVESTIGACIÓN. COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN: QUIÉN ACTÚA

Todas las comunicaciones recibidas por la Unidad Tramitadora deben ser puestas en conocimiento de la **Comisión de Investigación**. En la mayoría de los protocolos analizados se denomina de esta manera al conjunto de personas que actúan como órgano colegiado y desarrolla el procedimiento formal de resolución de la comunicación. En definitiva, es el órgano encargado de investigar las situaciones comunicadas. Entre sus funciones se encuentran:

- Investigar y valorar la situación comunicada que da inicio a la apertura del protocolo.
- Elaborar un informe de valoración con las conclusiones y las actuaciones que deberán llevarse a cabo.
- Atender las alegaciones que se pudieran presentar al informe de valoración.
- Realizar un seguimiento de los casos y la evaluación del propio protocolo.

La **Comisión de Investigación** debería contar con:

- Una Delegada o Delegado de prevención.
- Un Representante de la empresa.
- Un Técnico de prevención de riesgos laborales del Servicio de Prevención de la especialidad de ergonomía y psicología aplicada.
- En los casos en los que existan componentes de acoso sexual o por razón de sexo, una persona con formación específica en igualdad de género y que intervenga en el Plan de Igualdad de la empresa.
- En los casos que fuera necesario, debería contar con la participación de un experto externo.

Si una persona de este órgano tuviese alguna implicación con la persona que realiza la comunicación (que estén en el mismo departamento, que ocupe un puesto de superioridad o de subordinación jerárquica inmediata, que tengan una relación de parentesco, una relación de amistad...) no debería formar parte de este proceso, ni en la tramitación de la investigación, ni en la propia investigación, nombrándose a otra persona para que la sustituya.

Es recomendable que esta Comisión de Investigación sea reducida en cuanto al número de personas que la componen, con el fin de facilitar la confidencialidad del proceso.

A la vista de los datos e informaciones que se hayan obtenido en la comunicación de violencia interna, la Comisión de investigación puede recabar información al servicio

de prevención de riesgos laborales sobre la evaluación de riesgos psicosociales, así como sobre la adopción de medidas preventivas, si existiesen, posibles antecedentes o situaciones de interés... y se debe iniciar una investigación sobre los hechos comunicados. En función de toda la información recabada, **debe decidir sobre el proceso a seguir** para su resolución, pudiendo darse distintos supuestos:

- Que las **conductas comunicadas no entren dentro del ámbito de actuación del protocolo** pero puedan llegar a suponer un riesgo psicosocial. En ese supuesto, se podría derivar la comunicación al servicio de prevención de la empresa para que analizase la situación y propusiese medidas preventivas adecuadas.
- Que exista **evidencia de que las conductas comunicadas puedan ser causantes de una falta disciplinaria**. En este caso, el protocolo debería finalizar para dar paso al procedimiento disciplinario o sancionador frente a la persona o personas que realizaron tales conductas.
- Que se trate de un **conflicto interpersonal**. En este caso debe ofrecerse a las partes afectadas la posibilidad de iniciar un PROCESO DE MEDIACIÓN, en el cual han de estar las dos partes de acuerdo. El objetivo de la mediación es resolver un conflicto de manera ágil, dialogada y con la intervención de una persona que medie y que proporcione las pautas de actuación que intenten poner fin al conflicto y eviten que vuelva a producirse en un futuro. Por otro lado, la empresa que oferte este servicio de mediación debe contar con los recursos adecuados. El proceso de mediación finalizará con un documento escrito que contemple los acuerdos adoptados por las partes implicadas y por la empresa. Este documento deberá ser firmado por todos (partes implicadas y empresa). Se trata de un documento que compromete a las partes a cumplir con lo establecido en el mismo y al que debe realizarse un seguimiento por parte de la Comisión de Investigación.
- Que se trate de una **conducta que aunque sea aislada, pueda constituir una situación de acoso sexual**.
- Que exista **sospecha de que los hechos comunicados puedan constituir una situación de acoso psicológico en el trabajo**, incluido acoso sexual y acoso por razón de sexo.

En los casos en que se trate de conductas de acoso sexual, por razón de sexo, o acoso psicológico en el trabajo NO TIENE CABIDA UN PROCESO DE MEDIACIÓN.

La Comisión de Investigación debe dar audiencia a todas las partes afectadas realizando entrevistas personales a estas, incluyendo a todas las personas que puedan ofrecer información relevante sobre los hechos comunicados, garantizando en todo momento la confidencialidad de las mismas, así como un trato de neutralidad, imparcialidad y objetividad.

Por otro lado, la Comisión de Investigación deberá tener capacidad para proponer medidas cautelares para proteger la seguridad y salud de la o las personas trabajadoras cuando así lo considere, y que serán de aplicación durante el proceso de investigación y hasta que se compruebe la veracidad de los hechos comunicados y se propongan medidas de actuación.

Durante el desarrollo de la investigación, tanto la persona que realiza la comunicación como la persona o personas a las que se les atribuyen las conductas comunicadas serán citadas y **entrevistadas por separado**, al igual que el resto de personas que la Comisión de Investigación decida entrevistar por considerar que su testimonio puede aportar información relevante.

En relación con el contenido de la **comunicación** que dio pie a la apertura y al inicio del protocolo de actuación, esta **debe ser siempre confidencial** y no debe formar parte del proceso. Del mismo modo, **nunca debe ser facilitada a la persona o personas a las que se les atribuyen las conductas comunicadas**.

A todas las personas entrevistadas se les expondrá el objeto de la investigación, garantizando su derecho a la confidencialidad de todo lo hablado en la entrevista.

El contenido de la entrevista versará sobre los hechos investigados y las partes implicadas serán informadas de que están en su derecho, aunque resulte inconveniente hacerlo a la vez que se está instruyendo el protocolo, de iniciar actuaciones legales ya que la aplicación de un protocolo no debe impedir en ningún caso la utilización, paralela o posterior, por parte de las personas implicadas de las acciones administrativas o judiciales previstas en la ley.

VI.3.3. FASE DE RESOLUCIÓN

Es recomendable que la Comisión de Investigación **finalice con la emisión de un informe de valoración detallado**, en el que se recoja la siguiente información:

- El nombre y cargo de las personas que realizaron la investigación.
- La cuestión que se plantea.
- Datos de las personas afectadas.
- Fechas de las entrevistas realizadas.
- Relación de personas entrevistadas (nombre y cargo que ocupan).
- Descripción del procedimiento de actuación seguido.
- Descripción de la situación.
- Los antecedentes del caso.
- El resumen de las actuaciones y pruebas practicadas.
- Los hechos que resulten acreditados tras la investigación.

- Las conclusiones alcanzadas y la propuesta de medidas preventivas y/o correctoras a nivel individual, grupal y organizacional, incluyendo la propuesta de apertura de expediente disciplinario si fuese el caso, por la comisión de una falta muy grave, en función de las conductas constatadas.

El **informe de valoración** puede contemplar las siguientes alternativas:

- **Archivo de la comunicación** por alguna de las siguientes causas:
 - Retirada de la comunicación por parte de quien la realizó.
 - Desestimación de la comunicación por no estar los hechos comunicados dentro del ámbito de aplicación del protocolo.
 - Insuficiencia de indicios.
 - Que de las actuaciones previas se pueda dar por resuelto el hecho comunicado.
- **Mediación y acuerdo entre las partes.** En este supuesto no habría un informe final de conclusiones de la Comisión Investigadora. Lo que habría sería un **acuerdo firmado por las partes y por la dirección** de la organización con actuaciones que les comprometen.
- La conclusión de **que no existen conflictos ni otro tipo de conductas inadecuadas.**
- **Identificación de los hechos comunicados como conductas inadecuadas como maltrato o agresiones entre el personal de la organización o situaciones de acoso laboral** (psicológico, sexual o por razón de sexo) con la propuesta de las medidas correctoras y preventivas oportunas. En estos casos, **finalizado el protocolo, el informe debería concluir con la propuesta de apertura de un procedimiento disciplinario** con la imposición de las sanciones correspondientes, en función de la gravedad de los hechos constatados.

La resolución adoptada deberá ser trasladada a las personas afectadas.

Todo el proceso debe de ser garantista y respetuoso con los derechos de intimidad y el deber de confidencialidad.

Por último, se debe proceder a la **toma de decisiones por parte de la dirección de la empresa** u organización. Es la Comisión de Investigación quien realiza la oportuna investigación y elabora el informe de valoración pero debe ser la dirección de la organización quien tome las decisiones. En el supuesto de que esta no aceptase las propuestas de la Comisión de Investigación, debería dar explicación detallada a las partes afectadas, a la propia Comisión de Investigación y a los y las representantes del personal.

Es muy recomendable que el **protocolo establezca plazos razonables** para cada una de las fases, con el fin de que estos procesos de investigación no se perpetúen en el tiempo y exista el compromiso de dar respuesta en un determinado plazo.

VI.3.4. FASE DE POSTRESOLUCIÓN

La Comisión de Investigación debería realizar un **seguimiento de las medidas propuestas**, garantizando que no se adopten medidas de represalia contra el personal que hubiese intervenido en el procedimiento. Del mismo modo, debería existir un procedimiento de seguimiento y de control de todo el proceso posterior con el objeto de que se vaya actualizando el protocolo o modificando en aquellos aspectos que se considere necesario porque así se haya constatado durante su aplicación. Por otro lado, en caso de que se confirmasen situaciones de acoso laboral, o sexual, o por razón de sexo, o conductas inadecuadas graves, o la existencia de una falsa denuncia; finalizado el proceso de instrucción del protocolo, deberían aplicarse las correspondientes medidas disciplinarias.

Cuando la constatación de los hechos y conductas comunicadas no fuese posible, la persona que realizó la comunicación **no será objeto de represalia** alguna, salvo que se demostrara la falsedad de los hechos comunicados, en cuyo caso, se iniciaría el oportuno expediente disciplinario.

Muchos protocolos contemplan una serie de **medios de protección y recursos especialmente pensados para las víctimas de acoso laboral** (sexual, por razón de sexo y acoso psicológico en el trabajo) siguiendo la filosofía de los “programas de ayuda al empleado”, siendo los más habituales el apoyo médico y psicológico así como el apoyo jurídico y laboral. Si se decide por la inclusión de este tipo de medidas, la organización previamente debe haber valorado si realmente tiene capacidad para poder ofrecerlas, en el supuesto de que se diese el caso.

VII. Riesgos psicosociales y perspectiva de género



VII. Riesgos psicosociales y perspectiva de género

Partiendo de la base de que la prevención de riesgos laborales desde **la perspectiva de género se caracteriza por su transversalidad**, integrando las cuestiones de género en la totalidad de las acciones como estrategia global para promover la igualdad entre géneros, somos conscientes de que está muy poco desarrollada.

Debemos tener en cuenta que los riesgos laborales a los que las mujeres trabajadoras están expuestas son, en muchas ocasiones, diferentes a los de los hombres y por consiguiente, también lo son los daños a la salud que estos provocan. En la línea de lo que dice la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo en sus documentos técnicos sobre las preguntas más frecuentes (FACTS 42 Y 43) relativos a la cuestión de género en relación con la seguridad y salud en el trabajo y a la inclusión de los aspectos de género en la evaluación de riesgos, existen distintas condiciones laborales y privadas de mujeres y hombres y así, debido a la fuerte segregación ocupacional entre géneros en el mercado de trabajo de la Unión Europea, **las mujeres y los hombres ocupan distintos puestos de trabajo y están expuestos a diferentes entornos, exigencias y tensiones**, incluso estando empleadas en el mismo sector desempeñando la misma ocupación. Existe una **segregación entre sectores y entre empleos dentro del mismo sector**, e incluso cuando realizan el mismo trabajo, mujeres y hombres suelen llevar a cabo tareas diferentes.

Por otro lado, también **existe una fuerte segregación vertical en las empresas**, teniendo los hombres más posibilidades de ocupar puestos más altos. En esta línea cabe mencionar el concepto del “techo de cristal”. Se trata de una barrera invisible que dificulta que las mujeres, a pesar de tener la misma cualificación y méritos que sus compañeros, accedan a los altos puestos de poder de empresas y organizaciones. Es un techo que limita sus carreras profesionales, que es difícil de sobrepasar y que impide a la mujeres trabajadoras seguir avanzando. Además, supone una discriminación de tipo vertical frente a la desigual distribución de las mujeres en los sectores, tratándose esta última de una discriminación horizontal. Las mujeres predominan en el trabajo a tiempo parcial, donde la segregación de géneros está incluso más pronunciada.

Otras diferencias entre géneros en las condiciones de empleo también repercuten en la seguridad y salud en el trabajo. La realidad nos muestra que en los trabajos más precarios y peor pagados se concentra un número importante de mujeres, lo que afecta a sus condiciones de trabajo y a los riesgos a los que están expuestas. Los riesgos laborales son fruto de las condiciones de trabajo, teniendo las mujeres mayores niveles de paro, de contratos parciales y de temporalidad. Los trabajos que

desempeñan, con mayor frecuencia se caracterizan por menores salarios, menores posibilidades de promoción, menor formación y a todo esto hay que añadir otras características extralaborales, como el hecho de que **realizan un mayor trabajo doméstico no remunerado en el hogar y el cuidado de hijos y familiares** (normalmente personas mayores o dependientes que están a su cargo), incluso cuando trabajan a tiempo completo. Todo esto, añadido a su carga diaria de trabajo, supone una presión adicional.

Es sabido que **las mujeres tienen una mayor exposición al estrés laboral** (riesgo psicosocial) y a pesar de que en nuestra sociedad, tanto para hombres como para mujeres, el nivel de exposición al estrés es elevado, entre los factores de estrés laboral que afectan en mayor medida a las mujeres se encuentran el acoso sexual, la discriminación, los trabajos mal considerados con escaso control de la situación, el trabajo con gran exigencia emocional y la doble presencia (doble carga de un trabajo remunerado y otro no remunerado en el hogar).

También es conocido que las mujeres trabajadoras, por el tipo de puestos que desempeñan, tienen un mayor contacto con el público, así como una **mayor exposición al riesgo de violencia externa** ejercida por personal usuario (riesgo psicosocial).

Por otro lado, muchos aspectos relacionados con la salud laboral tales como la normativa (por ejemplo la de prevención de riesgos laborales), las políticas, las investigaciones, las estadísticas... son neutros, es decir, no son sensibles al género, con lo que las desigualdades en materia preventiva se perpetúan.

No obstante, y a pesar de que la normativa de prevención de riesgos laborales no explicita la obligatoriedad de integrar la perspectiva de género, la normativa relativa a la igualdad entre mujeres y hombres sí que incluye de manera explícita dicha obligatoriedad, la de incorporar la perspectiva de género en la acción de prevención de riesgos a través de los planes de igualdad, obligatorios en empresas de 50 o más personas trabajadoras, cuestión que se regula en *la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*.

Ejemplos de RIESGOS PSICOSOCIALES detectados en ámbitos laborales donde predominan mujeres	
Sector de ocupación	Entre los factores de riesgo psicosocial y problemas de salud se incluyen los siguientes:
Atención sanitaria	Trabajo de una gran exigencia emocional, trabajo a turnos y nocturno, violencia externa ejercida por personal usuario, pacientes y por el público.
Puericultura	Trabajo de exigencia emocional.
Limpieza	Horas asociales, violencia externa, por ejemplo por trabajar aislada o hasta tarde.
Elaboración de alimentos	Estrés asociado a las cadenas de montaje repetitivas.
Servicio de comidas y de restauración	Estrés causado por trabajo a ritmo frenético, trato con el público, incluso violencia y acoso.
Textiles y confección	Estrés asociado a las cadenas de montaje repetitivas.
Lavanderías y tintorerías	Estrés asociado a trabajo repetitivo y demasiado rápido.
Cerámicas	Estrés asociado a las cadenas de montaje repetitivas.
Manufacturas ligeras	Estrés asociado a las cadenas de montaje repetitivas.
Centros de atención telefónica	Estrés asociado al trato con clientes, el ritmo de actividad y el trabajo repetitivo.
Educación	Trabajo con elevada exigencia emocional, violencia.
Peluquería	Estrés asociado al trato con personal usuario, trabajo a ritmo rápido.
Trabajo de oficina	Estrés, por ejemplo el asociado a la falta de control sobre el trabajo, interrupciones frecuentes, trabajo monótono.

Fuente: FACTS 43: La inclusión de los aspectos de género en la evaluación de riesgos. 2003, Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Somos conocedores de que la división del trabajo está mediatizada por el género y esto conlleva una segregación del mercado laboral que afecta de manera diferenciada a la salud de las mujeres y de los hombres. Por ello, para una adecuada gestión de la prevención de riesgos laborales, las empresas y organizaciones deben incluir la perspectiva de género y su gestión y evaluación han de desarrollarse junto con los planes de igualdad de las empresas.

¿Cuáles son los RIESGOS PSICOSOCIALES a los que las mujeres trabajadoras están más expuestas?

Las **trabajadoras tienen una mayor exposición a los riesgos psicosociales** que los trabajadores y están asociados a profesiones, en ocasiones, altamente feminizadas, siendo los **riesgos psicosociales que afectan en mayor medida a las mujeres trabajadoras**:

- El **acoso sexual**.
- El **acoso por razón de sexo**.
- La **discriminación por razón de sexo**, situación que se da en todas las categorías laborales y que afecta más a las mujeres.
- Las **dificultades para conciliar** la vida laboral con la vida familiar y personal. Son las trabajadoras las que en mayor número solicitan excedencias, permisos, reducciones de jornada para el cuidado de hijos o familiares a su cargo.
- La **doble presencia**, que es cuando la mujer asume, además de su responsabilidad laboral, la carga y responsabilidad del trabajo doméstico, lo que afecta, entre otros, a las posibilidades de empleo y de desarrollo profesional. Este riesgo, el de la doble presencia, tiene una mayor incidencia en las mujeres y a su vez, está íntimamente relacionado con las dificultades de conciliación de la vida laboral con la familiar y personal, lo que incrementa la presión y sitúa a las mujeres trabajadoras en un contexto de mayor exposición al estrés.
- **Concurrencia de distintos factores** tales como una mayor precariedad laboral, más dificultades respecto a la estabilidad y la calidad del empleo asociadas al embarazo y la maternidad, un menor sueldo, categorías profesionales más bajas, una menor participación en los órganos de gobierno empresarial o en la toma de decisiones.

Tal y como hemos comentado, la **perspectiva de género** en las organizaciones y en especial todo lo relativo a factores que tienen que ver con la organización del trabajo y que están íntimamente relacionados con los **factores de riesgo psicosocial** deben ser abordados, entre otros, junto con **los planes de igualdad**.

Un **plan de igualdad** es una forma de organización y gestión de la empresa cuyo objetivo es conseguir la igualdad de oportunidades real de mujeres y de hombres en

el acceso, la participación y la permanencia en todas las prácticas de dicha gestión. Entre sus objetivos prioritarios están:

- Actuar contra los desequilibrios de mujeres y hombres en la organización en cuanto al acceso, la participación, la categoría profesional y la representación.
- Asegurar que en los procesos de gestión de recursos humanos se aplique el principio de igualdad de trato y de oportunidades, tanto en la selección, como en la contratación, la promoción y formación, la política salarial, así como en otras cuestiones relacionadas con la gestión como son la clasificación profesional o la evaluación del desempeño.
- Favorecer la conciliación laboral, personal y familiar, en términos de igualdad entre mujeres y hombres.
- Prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

Hasta el momento, la igualdad de género y la prevención de riesgos laborales han ido por caminos separados, como si se tratasen de temas estancos. De hecho, en algunas empresas, que cuentan con protocolos de actuación ante situaciones de acoso sexual o de acoso por razón de sexo, lo relativo tanto a la elaboración de los protocolos como a su tramitación, es gestionado por los departamentos de recursos humanos en unos casos y en otros por los servicios jurídicos, sin intervención alguna del personal técnico del servicio de prevención. Resulta obvio señalar que es importante que ambas materias vayan de la mano y que las personas que intervengan tengan formación en igualdad, con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo de una manera eficaz y eficiente.

Sería importante **realizar las evaluaciones de riesgos psicosociales sensibles al género**, teniendo en cuenta tanto el género como los grupos de edad de la población trabajadora, garantizando en todo momento la confidencialidad de los datos, aspecto clave en una evaluación de riesgos psicosociales, evitando hacerse ideas preconcebidas sobre cuáles son los riesgos y quién se encuentra en una situación de riesgo. **Es fundamental que las personas trabajadoras (hombres y mujeres por igual) participen durante todo el proceso de evaluación de riesgos psicosociales y en particular en la propuesta de medidas preventivas a aplicar.** Esto se puede conseguir constituyendo un grupo de trabajo, formado por representantes de la empresa y del personal, en el que haya un número equilibrado de mujeres y hombres que participe activamente en todo el proceso de evaluación de riesgos psicosociales (desde la elección del método, hasta la propuesta de las medidas preventivas específicas, teniendo en cuenta la perspectiva de género).

A lo largo de toda la Guía, venimos defendiendo la idea de unificar todas las formas de violencia interna en el trabajo (donde se incluyen el acoso sexual, el acoso por razón de sexo y el acoso psicológico en el trabajo) en un **protocolo de entrada única**

porque las políticas de prevención y de igualdad deben ir de la mano y tienden a estar cada vez más relacionadas tanto en el uso de los instrumentos de prevención como en los de protección o intervención.

Por otro lado, aunque cada vez está más normalizado y es más habitual por parte de las organizaciones, también **es importante la utilización de un lenguaje inclusivo** en todos los documentos de prevención de riesgos laborales, evitando el uso del masculino como genérico. El lenguaje inclusivo defiende que solo a través de la inclusión explícita las mujeres pueden ser visibles y participar activamente en todos los aspectos que conforman la sociedad.

En esta línea, en el compromiso de igualdad entre mujeres y hombres, en el año 2021, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo publicó una guía para el uso del lenguaje inclusivo, con el objetivo de facilitar herramientas para su empleo, adquiriendo el firme compromiso de garantizar que en todos los documentos que elaboren y divulguen, así como también en todas las jornadas y formaciones que impartan, se utilice un lenguaje no sexista.

VIII. Recuerda: ideas clave



VIII. Recuerda: Ideas clave

A continuación y a modo de resumen, recogemos algunas de las **ideas clave** más relevantes de la Guía:

- En todas las organizaciones hay **factores psicosociales** que si no se gestionan correctamente **pueden devenir en factores de riesgo psicosocial**.
- **Los factores de riesgo psicosocial** aumentan la probabilidad de que se den situaciones de riesgo psicosocial.
- **Los riesgos psicosociales** en el trabajo son:
 - el **estrés**,
 - la **violencia en el trabajo**, tanto física como psicológica y
 - la **fatiga** derivada de la ordenación del tiempo de trabajo.
- Dentro de la **VIOLENCIA EN EL TRABAJO**, podemos distinguir entre:
 - **Violencia física**, en la que además de las agresiones físicas también se incluyen los insultos, las amenazas y las intimidaciones, y
 - **Violencia psicológica**, incluyendo en esta todas las posibles formas de **acoso en el trabajo**: acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso psicológico en el trabajo, también conocido como acoso moral o *mobbing*.

A su vez, la violencia en el trabajo abarca tanto la **violencia interna** (la que se manifiesta entre el personal que presta servicios en el mismo centro o lugar de trabajo), como la **violencia externa** (que es la ejercida por personal ajeno a la organización que no presta servicios en el centro de trabajo y son clientes o personal usuario del mismo o incluso personas cuya presencia o actividad no es legítima).

- Las **mujeres trabajadoras** tienen una **mayor exposición a los riesgos psicosociales**.
- El **acoso sexual**, el **acoso por razón de sexo**, la **discriminación por razón de sexo**, las **dificultades para conciliar** la vida familiar y personal, así como la **double presencia** son situaciones de riesgo psicosocial que **afectan en mayor medida a las mujeres trabajadoras**.
- Si los **riesgos psicosociales** se materializan **pueden ocasionar daños** físicos, psicológicos y sociales **a la salud de las personas** trabajadoras y **a la organización** en su conjunto.
- No obstante, **no es necesario que la persona trabajadora externalice un daño** para que una situación sea compatible con un riesgo psicosocial como por ejemplo acoso en el trabajo (sexual, por razón de sexo o psicológico).

EN RELACIÓN AL RIESGO PSICOSOCIAL DE VIOLENCIA INTERNA:

- La **violencia interna** abarca todas las posibles situaciones de acoso (acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso psicológico en el trabajo), los conflictos interpersonales, así como otro tipo de conductas inadecuadas como maltrato o agresiones entre el personal de la organización.
- El **acoso sexual y el acoso por razón de sexo** que se produzcan en la organización son situaciones de violencia interna y psicológica en el trabajo.
- La **inexistencia de denuncias no significa necesariamente que no existan situaciones de acoso** sexual, por razón de sexo o de acoso psicológico en el trabajo.
- El **acoso psicológico en el trabajo** es un término que describe el **proceso** por el cual una o varias personas ejercen una violencia psicológica extrema, de manera sistemática y prolongada, sobre otra u otras personas en el ámbito laboral.
- A diferencia de otros tipos de acoso psicológico, que requieren de la existencia de conductas reiteradas en el tiempo para que la situación tenga consideración de acoso, **cuando hablamos de acoso sexual y ante situaciones graves, un único episodio no deseado puede ser constitutivo de acoso sexual.**
- Respecto a los **conflictos interpersonales** en la organización, debemos señalar que la mayoría acaban resolviéndose pero en ocasiones **pueden** cronificarse y **evolucionar hasta convertirse en acoso psicológico en el trabajo.**
- El **acoso psicológico en el trabajo y el conflicto interpersonal no son lo mismo.**

RESPECTO A LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA INTERNA (RIESGO PSICOSOCIAL):

- A diferencia de lo que ocurre en otros países de la Unión Europea, España no dispone de normativa específica que regule cuestiones sobre riesgos psicosociales, a excepción del **acoso sexual y el acoso por razón de sexo** (*Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*).
- Para los riesgos psicosociales, el marco legal de referencia es la normativa de carácter general de prevención de riesgos laborales (*la Ley 31/1995, de prevención de riesgos laborales y el Real Decreto 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención*).
- Debemos tener en cuenta que los riesgos laborales a los que las mujeres trabajadoras están expuestas son, en muchas ocasiones, diferentes a los de los hombres y por consiguiente, también lo son los daños a la salud que estos provocan.
- Hasta el momento, **la prevención de riesgos laborales y la igualdad de género han ido por caminos separados y es importante que ambas materias vayan de la mano** con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo de una manera eficaz y eficiente.

- Hoy por hoy, **existen herramientas adecuadas para la prevención e intervención ante situaciones de violencia interna** en el trabajo como son:
 - La evaluación de riesgos psicosociales.
 - Los procesos de investigación.
 - La elaboración de códigos éticos y de conducta por parte de las empresas.
 - Los protocolos o procedimientos de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo.
 - La vigilancia de la salud.
- Aunque cada vez está más normalizado y es más habitual por parte de las organizaciones, **es importante la utilización de un lenguaje inclusivo** en todos los documentos de prevención de riesgos laborales (evaluaciones de riesgo psicosocial, códigos éticos y de conducta, protocolos de actuación...).
- La **EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES** es un **proceso** que permite identificar y valorar los factores de riesgo psicosocial que están presentes en una organización con el fin de determinar la probabilidad de que situaciones de estrés, violencia física o psicológica y fatiga (todos ellos riesgos psicosociales) puedan materializarse causando daños a la salud de las personas trabajadoras.
- Es importante **realizar las evaluaciones** de riesgos psicosociales **sensibles al género**, teniendo en cuenta tanto el género como los grupos de edad de la población trabajadora, garantizando en todo momento la confidencialidad de los datos, aspecto clave en una evaluación de riesgos psicosociales.
- Una **EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES no es útil para hacer frente a un problema identificado** en la organización como puede ser una situación de conflicto establecida o una situación de acoso psicológico en el trabajo.
- La evaluación de riesgos **es un procedimiento para estimar riesgos** (hechos probables) y no para confirmar daños.
- Para estudiar en profundidad un riesgo existente de violencia interna (acoso psicológico en el trabajo, acoso sexual, discriminatorio, un conflicto interpersonal...) hay que **realizar un PROCESO DE INVESTIGACIÓN**.
- El proceso de investigación **es un análisis reactivo que se pone en marcha cuando el riesgo ya se ha materializado**.
- A pesar de que la **violencia interna** y el acoso psicológico en el trabajo son riesgos psicosociales, estos **no son absolutamente previsibles**.
- El **ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO** es una exposición a violencia psicológica interna en el trabajo en el que concurren unas características concretas. Por sí mismo, **mediante la aplicación de un solo instrumento de análisis tipo cuestionario, no se puede determinar la exposición al riesgo. Para poder verificar esta exposición se debe realizar una investigación** con la que se pueda concluir (mediante una interpretación no mecánica de los resultados) si la situación analizada contiene los elementos que describen una situación de acoso psicológico en el trabajo.

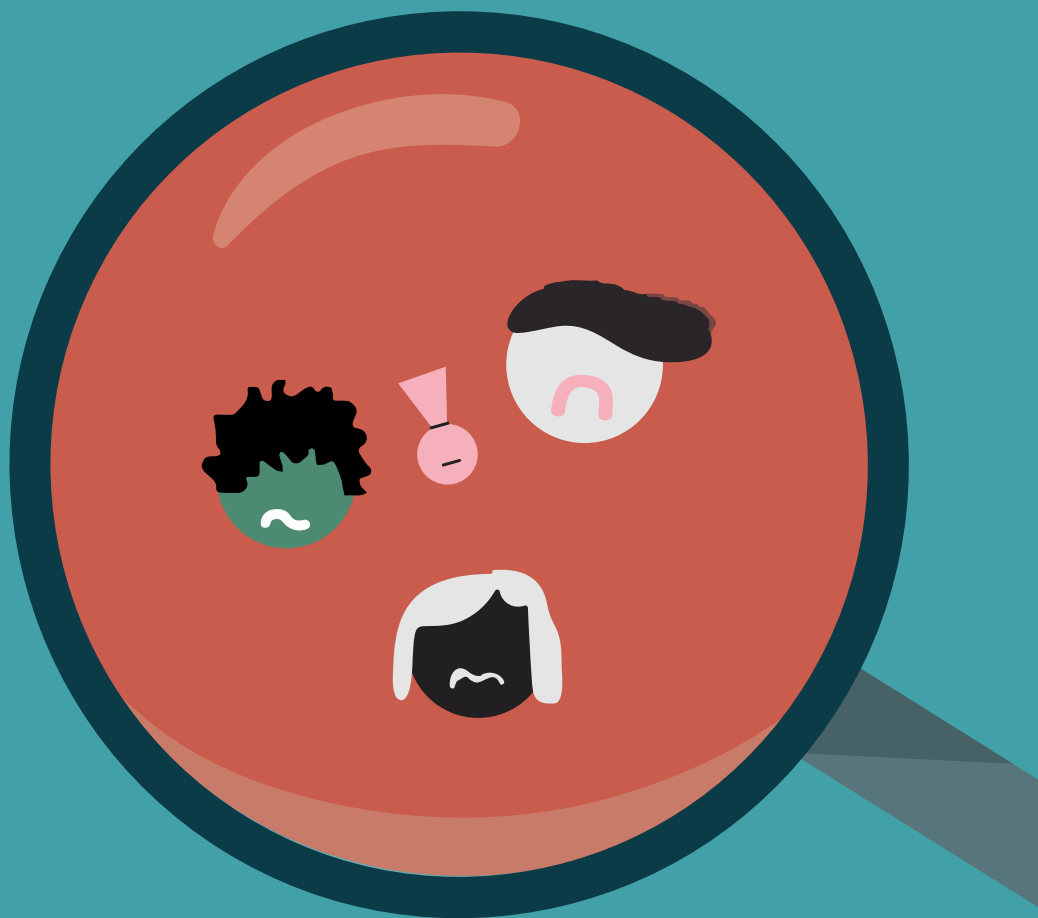
- Respecto a los **CÓDIGOS ÉTICOS Y DE CONDUCTA**, su objetivo es **evitar conflictos y situaciones de violencia** tanto externa como interna.
- **Están especialmente indicados en centros de trabajo en los que**, por el tipo de servicios que se prestan, **existe relación con personas ajenas a la organización**, tales como centros educativos, de salud, de día, centros sociales, centros residenciales de personas mayores, oficinas de información....
- **La realización de PROTOCOLOS de actuación** por parte de las organizaciones **es muy conveniente porque establecen las reglas de funcionamiento interno** para canalizar la solución de las situaciones que el protocolo regule, evitando improvisaciones o actuaciones inadecuadas y estableciendo claramente cuáles serán los pasos a seguir en cada caso.
- **Su finalidad es dar una respuesta rápida y eficaz.**
- Actualmente, siguiendo las recomendaciones de distintos organismos internacionales, y de cara a poder gestionar de manera eficaz las distintas formas de violencia, a lo que se tiende es, por un lado:
 - **a diferenciar los procedimientos de actuación de VIOLENCIA INTERNA de los de VIOLENCIA EXTERNA**, y
 - **a unificar en un PROTOCOLO DE ENTRADA ÚNICA**, la situaciones de **violencia interna en el trabajo**, abordando los supuestos de acoso psicológico en el trabajo, acoso sexual o por razón de sexo, situaciones de conflicto interpersonal y conductas inadecuadas u hostiles como pudieran ser el maltrato o las agresiones entre el personal de la organización.
- **Como paso previo** a la elaboración y utilización de un protocolo de entrada única de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo, **se debe garantizar una adecuada gestión de los factores de riesgo psicosocial.**
- Estos protocolos se denominan de **ENTRADA ÚNICA** porque se unifican en un mismo procedimiento todas estas situaciones de violencia interna. Inicialmente se tramitan de la misma manera y mediante una única solicitud, aunque posteriormente, en función del tipo de conductas que se comuniquen, seguirán un proceso diferenciado en función de que sea una conducta inadecuada aislada, un conflicto en una fase inicial, una situación de acoso psicológico en el trabajo...

ALGUNAS RECOMENDACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS DE ENTRADA ÚNICA ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA EN EL TRABAJO:

- **No deben abordar** situaciones de **violencia externa**, ya que la violencia externa, debido a sus particularidades requiere de procedimientos específicos.
- Deben ser el **resultado de un proceso de negociación colectiva** con los representantes de los y las trabajadoras.

- Debe ser un documento **sencillo, operativo y adaptado** a las características de **la organización**.
- Su **ámbito de aplicación** debe ser **extensivo** a todas las personas que trabajen en la organización, aunque no sean trabajadoras de la misma.
- Para el caso de administraciones públicas, el protocolo debería ser aplicable también a aquellas personas que no teniendo relación laboral con la organización, ejerzan funciones de autoridad sobre el personal (quienes ocupan altos cargos en ayuntamientos, concejalías, parlamento, gobierno...).
- Debe **recoger** con claridad **los pasos a seguir en cada situación** concreta, **los plazos y las personas que realizarán las actuaciones** que el protocolo contempla en cada una de sus fases.
- Deben utilizar un lenguaje inclusivo **y no usar la palabra denuncia**.
- El documento que daría inicio al protocolo sería una “comunicación” o una “solicitud” de inicio del protocolo. Del mismo modo, debe **evitarse el término “denunciante” y/o “denunciado/a”** por la estigmatización y el tipo de reacciones que producen.
- En esta línea, la persona que inicia el protocolo, únicamente deberá realizar una **descripción de los hechos** que comunica, sin entrar a hacer calificaciones formales de los hechos que motivaron la activación del mismo.
- La persona que activa el protocolo no debe calificar el riesgo psicosocial al que cree estar expuesto. Será el personal experto, una vez analice e investigue la situación comunicada, el que la califique e indique si se trata de un conflicto, o de una conducta aislada, o de una situación de acoso psicológico en el trabajo, de un acoso sexual, de un problema de organización del trabajo...
- **Todas las comunicaciones** o solicitudes de inicio del protocolo **deben tener una respuesta** y es aconsejable que se fijen plazos razonables para la resolución del mismo.
- **La naturaleza de los protocolos es preventiva** y no sancionadora. Deben ser proactivos respecto a la búsqueda de posibles soluciones, pero **si en el procedimiento se constatasen hechos constitutivos de una falta disciplinaria**, como podría ser una situación de acoso psicológico en el trabajo, o de acoso sexual o por razón de sexo, o conductas de maltrato..., **se podría iniciar con posterioridad, un procedimiento disciplinario** o sancionador.

IX. Modelo de protocolo de entrada única de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo



Tal y como hemos señalado en apartados anteriores, un **protocolo debe ser el resultado de un proceso de negociación colectiva** con los y las representantes del personal, debe **ser operativo** y debe estar **adaptado a las particularidades y a las características de cada organización**. Por este motivo, el modelo que proponemos en esta Guía tiene como única pretensión el servir de orientación para facilitar la labor de las organizaciones que apuesten por la implantación de protocolos de actuación de entrada única ante situaciones de violencia interna en sus organizaciones.

IX. Modelo de protocolo de entrada única de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo

PROTOCOLO DE ENTRADA ÚNICA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA EN EL TRABAJO

1. CONTEXTUALIZACIÓN Y ANTECEDENTES
2. OBJETO
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN
4. DEFINICIONES
5. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO
6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN
 - 6.1. FASE PRELIMINAR: COMUNICACIÓN, RECEPCIÓN Y VALORACIÓN INICIAL DE LA SITUACIÓN
 - 6.2. FASE DE RESOLUCIÓN
 - 6.3. FASE DE POSTRESOLUCIÓN: SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

ANEXOS

- ANEXO 1. COMPOSICIÓN Y COMPETENCIAS DE LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN
- ANEXO 2. MODELO DE COMUNICACIÓN PARA EL INICIO DEL PROTOCOLO
- ANEXO 3. LISTADO NO EXHAUSTIVO DE CONDUCTAS INADECUADAS
- ANEXO 4. FLUJOGRAMA

ORGANIZACIÓN (Nombre de la organización)

APROBADO EN (Especificar Organismo/s y fecha de la aprobación del protocolo)

1. CONTEXTUALIZACIÓN Y ANTECEDENTES

La consideración debida a la dignidad e intimidad y honor de las personas, los derechos inviolables que les son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, la igualdad de trato, la no discriminación, además de la integridad física y moral, son derechos fundamentales de la persona, reconocidos en la Constitución Española (artículos 10, 14, 15 y 18), en el Estatuto de los Trabajadores (artículos 4 y 17), en el Estatuto Básico del Empleado Público, en la Ley Orgánica 3/2007 de igualdad efectiva de mujeres y hombres (artículos 7 y 48) que gozan de especial protección. La propia Constitución encomienda a los poderes públicos velar por la Seguridad e Higiene en el trabajo (art. 40.2) lo que está en estrecha relación con el derecho a una protección eficaz de la plantilla en materia de Seguridad y Salud, que consagra la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995, de 8 de noviembre (LPRL).

Por otro lado, España ratificó el 25 mayo de 2022 la adhesión al Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo que reconoce el derecho de toda persona a un mundo laboral libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género. Dicho Convenio contempla una serie de medidas que procuran la salvaguarda de las personas que están dentro de su ámbito de protección, contemplando mecanismos, procedimientos o canales para interponer quejas o solicitar el inicio de actuaciones sobre situaciones de acoso o violencia en el trabajo.

Esto implica que toda conducta contraria a dichos principios y derechos dentro del ámbito laboral resulta, además de dañina, inaceptable y en consecuencia, la empresa (o la Administración Pública) se compromete a realizar todas las acciones necesarias para evitar la realización de **conductas de violencia interna** en el ámbito de su organización, adoptando al respecto las medidas oportunas.

El objetivo de este documento es generar un procedimiento claro, mediante la creación de una ENTRADA ÚNICA para la tramitación de cualquier comunicación o solicitud de actuación ante situaciones de **violencia interna en el trabajo**, entendiendo por violencia interna todas las posibles situaciones de acoso laboral (acoso sexual, acoso discriminatorio por razón de sexo, acoso psicológico en el trabajo), así como situaciones de conflicto interpersonal y conductas inadecuadas como maltrato o agresiones que se produzcan entre el personal de la organización.

El protocolo tiene una **naturaleza preventiva** y en el caso de que se verifique que las conductas de violencia interna se hayan producido de manera efectiva, el procedimiento ha de finalizar para dar paso a un procedimiento disciplinario dirigido contra la persona o personas que hayan cometido ese tipo de conductas y que ofrezca las garantías legales propias de esta clase de procedimientos.

Este protocolo se articula en distintas fases:

- Una **FASE PRELIMINAR**, en la que distintas personas pueden solicitar su puesta en marcha y en la que se realizará, por parte de un órgano colegiado neutral denominado Comisión de Investigación, una valoración inicial de los hechos comunicados.
- Una **FASE DE RESOLUCIÓN**, en la que tras la investigación inicial se podrán proponer diferentes soluciones tales como una **mediación**, en los supuestos que se trate de un conflicto interpersonal, cuya finalidad es la de solucionar conflictos de una manera rápida y eficaz para que estos no se agraven; o **la puesta en marcha de una investigación exhaustiva y específica** de los hechos, que será llevada a cabo siempre que tras la investigación inicial exista sospecha de acoso, del tipo que sea, o maltrato, así como en los casos en los que no se haya resuelto de forma satisfactoria un conflicto interpersonal. Tras esta investigación específica, la Comisión elaborará un informe detallado que permitirá adoptar las medidas oportunas para poner fin a las conductas de violencia interna y proteger la seguridad y la salud y los derechos de las personas trabajadoras.
- Una **FASE DE POSTRESOLUCIÓN**, en la que la Comisión de Investigación realizará un seguimiento posterior del cumplimiento de las medidas preventivas propuestas, así como del funcionamiento del propio protocolo, con el objeto de que se vaya actualizando o modificando en aquellos aspectos que se considere necesario porque así se haya constatado durante su aplicación.

El protocolo se encuentra sujeto a garantías para las personas que en él intervengan, protegiendo su intimidad, el derecho a la confidencialidad, el derecho a la salud y a evitar represalias.

2. OBJETO

El objetivo de este documento es establecer un procedimiento de actuación a seguir ante situaciones de **violencia interna** en la organización, quedando **excluida la violencia externa**, es decir, la realizada por terceros tales como personal usuario, familiares o incluso personas cuya presencia o actividad no es legítima, contra el personal de la organización. .

Son objeto de este protocolo los casos en los que se produce:

- Acoso sexual.
- Acoso por razón de sexo.
- Acoso psicológico en el trabajo.
- Situaciones de conflicto interpersonal.
- Otras conductas inadecuadas como maltrato o agresiones entre el personal de la organización.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo se aplicará a todo el personal de la organización, sin ninguna distinción ni por su forma de vinculación a la organización, ni por la duración de la misma.

Si las situaciones de violencia interna en el trabajo que regula este protocolo se produjesen entre personas trabajadoras de esta empresa y de una empresa externa que actúa en el mismo lugar o centro de trabajo, la adopción de medidas se hará de forma coordinada entre las empresas afectadas, de conformidad con el artículo 24.1, de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

4. DEFINICIONES

ACOSO SEXUAL: la Ley Orgánica para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, en su artículo 7.1 define el acoso sexual como *“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”*.

ACOSO POR RAZÓN DE SEXO: la Ley Orgánica para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, en su artículo 7.2 establece que *“constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de la persona, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular, cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”*.

ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO: el Grupo de Trabajo sobre Violencia y Acoso en el Trabajo (GVPT) define el acoso psicológico en el trabajo como la *“exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente 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.”* (Nota Técnica de Prevención 854, Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo).

CONFLICTO INTERPERSONAL EN EL ÁMBITO LABORAL: situación de enfrentamiento o de desentendimiento que surja en la organización, que se produzca entre personas que ocupan el mismo o distinto puesto de trabajo, sean de igual o distinto nivel jerárquico, siempre que dicha situación no trascienda el ámbito del incumplimiento de las obligaciones laborales.

No serán considerados conflictos interpersonales como objeto de este procedimiento, aquellas desavenencias personales que se deriven de desencuentros razonables dentro de una dinámica de trabajo o de relación laboral normalizada. Tampoco se considerarán objeto de este protocolo, los conflictos interpersonales surgidos fuera del ámbito laboral, así como aquellos otros de índole personal que vengan motivados por causas ajenas al entorno laboral y que no trasciendan al mismo.

CONDUCTAS INADECUADAS: la conducta está relacionada con el modo en el que nos comportamos en los diferentes ambientes o contextos de nuestro día a día y además cumple un objetivo para la persona que la realiza. Que la conducta se considere inadecuada vendrá determinado por el contexto en el que se encuentra la persona. Por este motivo, una conducta inadecuada del personal de la organización es todo aquel comportamiento que esté afectando directamente a una persona, bien sea por el tipo de conducta que se trate, por su intensidad, duración o frecuencia; que interfiera en su actividad, agreda a su integridad física y/o moral y no se corresponda con el contexto laboral en el que se manifiesta.

5. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento debe cumplir con las siguientes **garantías**:

- a) **Confidencialidad de la comunicación y del procedimiento:** el contenido de la comunicación debe ser siempre confidencial. Por otro lado, las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información ni sobre el contenido de la comunicación ni sobre el proceso de investigación.
- b) **Diligencia:** la investigación y la resolución de las comunicaciones sobre violencia interna en el trabajo deben ser realizadas sin demoras injustificadas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible, respetando las garantías debidas.
- c) **Contradicción:** el procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un trato justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes deben buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos comunicados.
- d) **Restitución de las víctimas:** si la violencia interna se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones de trabajo de la persona afectada, la organización deberá restituirla en las condiciones más próximas posibles a su situación laboral de origen, de acuerdo con la persona afectada y dentro de las posibilidades organizativas.
- e) **Protección de la salud de las personas:** la organización deberá adoptar las medidas preventivas oportunas para garantizar el derecho a la salud de las personas afectadas.
- f) **Prohibición de represalias:** deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una comunicación sobre violencia interna en el trabajo, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre violencia interna, siempre que se haya actuado de buena fe.

6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Esta organización pone a disposición de su plantilla un procedimiento de actuación con el fin de prevenir y gestionar situaciones de violencia interna en el trabajo. El mismo se articula en torno a las siguientes fases:

- **FASE PRELIMINAR: COMUNICACIÓN, RECEPCIÓN Y VALORACIÓN INICIAL DE LA SITUACIÓN.**
- **FASE DE RESOLUCIÓN** en la que se pueden dar diferentes situaciones:
 - Mediación: resolución mediante participación activa de las partes afectadas en el conflicto.
 - Resolución tras una investigación específica de los hechos.
- **FASE DE POSTRESOLUCIÓN: SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DE LA INTERVENCIÓN.**

6.1. FASE PRELIMINAR: COMUNICACIÓN, RECEPCIÓN Y VALORACIÓN INICIAL DE LA SITUACIÓN

6.1.1. COMUNICACIÓN Y RECEPCIÓN

El procedimiento se inicia mediante la presentación de una comunicación por escrito de:

- La persona directamente afectada.
- De las delegadas y delegados de prevención o representantes sindicales.
- De cualquier persona de la organización que haya sido testigo de una posible situación de violencia interna.
- De la propia empresa.

En los supuestos que la comunicación no sea realizada por la persona afectada, deberá acompañarse del consentimiento escrito de la misma.

La comunicación se presentará **personalmente o bien por correo electrónico (indicar la dirección del correo electrónico)** e irá dirigida a cualquiera de las personas que integran la **Comisión de Investigación**. En el **Anexo 1** se detallan los nombres y cargos de las personas que integran la Comisión, así como sus competencias.

La **Comisión de Investigación** estará formada por:

- Un Delegado o Delegada de prevención.
- Un Representante de la empresa.
- Un Técnico/a de prevención de riesgos laborales del Servicio de Prevención de la empresa de la especialidad de ergonomía y psicología aplicada.

- En los casos en los que existan componentes de acoso sexual o por razón de sexo, una persona con formación específica en igualdad de género y que intervenga en el Plan de Igualdad de la empresa.
- En los casos que fuera necesario, la Comisión de Investigación podrá requerir la asistencia de una persona experta externa para la valoración de un caso en concreto, así como para la propuesta de medidas preventivas.

Si alguien de este órgano tuviese alguna implicación con la persona afectada objeto de la comunicación (que estén en el mismo departamento, que ocupe un puesto de superioridad o de subordinación jerárquica inmediata, que tengan relación de parentesco o de amistad...) no deberá formar parte de este proceso, ni en la tramitación, ni en la propia investigación, nombrándose a otra persona para que le sustituya.

En la medida de lo posible, es conveniente que la Comisión de Investigación esté formada por un número equilibrado de mujeres y hombres.

En el **Anexo 2** se encuentra un **modelo de comunicación** que puede ser utilizado para la solicitud del inicio del protocolo.

La empresa habilitará un **registro de todas las comunicaciones de situaciones de violencia interna**, respetando el deber de la confidencialidad de los datos personales, de cara a obtener datos de tipo colectivo que puedan permitir realizar un análisis de causas orientado a la aplicación de medidas preventivas concretas, así como a la elaboración de estadísticas.

La utilización de este protocolo no impide a las personas afectadas acudir en cualquier momento a la vía jurisdiccional para ejercer su derecho a la tutela judicial efectiva, aunque resulte inconveniente acudir a esta vía a la vez que se está aplicando el protocolo, por las posibles interferencias que pudieran producirse. Por este motivo, en cuanto la empresa tenga conocimiento de la existencia de cualquier proceso judicial sobre el mismo asunto o de cualquier otro proceso administrativo, suspenderá la aplicación del protocolo.

6.1.2. VALORACIÓN INICIAL DE LA SITUACIÓN

Recibida una comunicación o solicitud de inicio del protocolo de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo, la Comisión de Investigación se reunirá y realizará una **valoración inicial** del caso para determinar si se trata de una situación de conflicto interpersonal, de una posible situación de acoso laboral de la naturaleza que sea (acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso psicológico en el trabajo), o de otro tipo de conductas inadecuadas como maltrato o agresiones entre el personal de la organización. Para ello, tendrá acceso a toda la información y documentación necesaria, recabando información al servicio de prevención de la empresa como la evaluación de riesgos psico-

sociales y cualquier intervención que este haya realizado previamente. En función de esta valoración inicial, la Comisión **decidirá sobre el proceso a seguir** para su resolución, pudiendo distinguirse entre los siguientes supuestos:

- Que se trate de **hechos que no entren dentro del ámbito de aplicación del protocolo**. En ese caso, la Comisión de Investigación emitirá un informe con las conclusiones obtenidas, que será notificado a la persona que interpuso la comunicación y a la dirección de la empresa.
- Que las conductas comunicadas **no entren dentro del ámbito de actuación del protocolo pero puedan llegar a suponer un riesgo psicosocial**. En este supuesto, la Comisión de Investigación derivará la comunicación al servicio de prevención de riesgos laborales de la empresa para que analice la situación y proponga las medidas preventivas oportunas.
- Que se trate de un **conflicto interpersonal no resuelto**, en cuyo caso cabría una acción de **mediación** y se trataría de una resolución mediante la participación activa de las partes afectadas.
- Que se trate de **una conducta que aunque sea aislada, pueda constituir una situación de acoso sexual**, en cuyo caso se iniciará una **investigación específica de los hechos**.
- Que se trate de un supuesto en el que **exista sospecha de acoso**, de la naturaleza que sea, **o de maltrato**, en cuyo caso se iniciará una **investigación específica de los hechos**.

Los acuerdos a los que llegue la Comisión de Investigación se adoptarán por mayoría de sus miembros.

Los miembros de la Comisión recibirán formación especializada sobre el tratamiento de la violencia interna en el trabajo.

6.2. FASE DE RESOLUCIÓN

6.2.1. MEDIACIÓN: RESOLUCIÓN MEDIANTE PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LAS PARTES AFECTADAS EN EL CONFLICTO

En los casos en los que exista sospecha de acoso sexual, por razón de sexo o de acoso psicológico en el trabajo **NO tiene cabida un proceso de mediación**.

En los supuestos en los que en la valoración inicial se plantee que se trata de un **conflicto interpersonal no resuelto**, se ofrecerá a las partes afectadas la posibilidad de iniciar un **proceso de mediación**, informándoles de las características y de los principios que rigen la técnica de mediación. Para poder iniciar este proceso, ambas partes deben de estar de acuerdo.

El objetivo es resolver el conflicto de manera ágil, dialogada, con la participación activa de las partes afectadas y con la intervención de una persona aceptada por ambas partes que medie y que proporcione las pautas de actuación que intenten poner fin al conflicto y eviten que vuelva a producirse en un futuro.

El proceso de mediación finalizará con un documento escrito que contemple los acuerdos adoptados entre las partes implicadas, recogiendo las medidas a adoptar por parte de las personas implicadas y de la empresa. Este acuerdo deberá ser firmado por todos (partes implicadas y empresa) y compromete a las partes a cumplir con lo acordado en el mismo.

La Comisión de Investigación realizará un seguimiento de su cumplimiento.

6.2.2. RESOLUCIÓN TRAS UNA INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LOS HECHOS

Esta fase se iniciará siempre que tras una investigación inicial, exista **sospecha de supuestos de acoso** (sexual, por razón de sexo o acoso psicológico en el trabajo) o **maltrato**. También se iniciará **cuando un conflicto interpersonal no se haya resuelto de forma satisfactoria** o cuando las partes no hayan aceptado una mediación.

En estos casos, la **investigación específica** será llevada a cabo por la Comisión de Investigación que:

- Podrá proponer medidas cautelares, medidas disciplinarias o sancionadoras a la dirección de la empresa.
- Dará audiencia a todas las partes afectadas, citando por separado a la persona que comunica la situación, a la persona o personas a las que se les atribuye las conductas hostiles, incluyendo a otras personas afectadas, posibles testigos y a quien considere que puede aportar información relevante.
- Expondrá a todas las personas entrevistadas el objeto de la investigación, garantizando su derecho a la confidencialidad de todo lo hablado durante la entrevista.
- El contenido de la entrevista versará sobre los hechos investigados.
- A las partes implicadas, se les informará de la inconveniencia, aunque compatibilidad, del inicio de las actuaciones legales oportunas mientras no concluya el procedimiento establecido en el protocolo.

Finalizada la investigación, la Comisión elaborará un informe de valoración detallado, en el que figure el diagnóstico de la situación analizada, así como la propuesta de medidas a implantar.

El **informe** recogerá la siguiente información:

- Nombre y cargo de las personas que realizaron la investigación.
- La cuestión que se plantea.
- Datos de la persona o personas afectadas.
- Fechas de las entrevistas realizadas.
- Relación de personas entrevistadas (nombre y cargo que ocupan).
- Descripción del procedimiento de actuación seguido.
- Descripción de la situación.
- Los antecedentes del caso.
- El resumen de las actuaciones y pruebas practicadas.
- Los hechos que resulten acreditados tras la investigación.
- Las conclusiones alcanzadas y la propuesta de medidas preventivas y/o correctoras a nivel individual, grupal y organizacional.
- La propuesta de apertura de expediente disciplinario si fuese el caso, por la comisión de una falta grave, en función de las conductas constatadas.

En la elaboración del informe, no figurarán datos que no sean relevantes por no aportar más información al caso pero cuya difusión pueda ser negativa para las personas afectadas o para la resolución del mismo.

El informe de valoración será emitido por la Comisión de Investigación:

- a las partes directamente afectadas,
- a la dirección de la empresa, quien será en última instancia quien tome la decisión sobre la implantación de las medidas propuestas y
- al Comité de Seguridad y Salud (o en su defecto a las delegadas y delegados de prevención o a la representación sindical).

En el supuesto de que la dirección no aceptase las propuestas de la Comisión de Investigación, debería dar explicación detallada a las partes afectadas, a la propia Comisión de Investigación y a los representantes de los trabajadores.

Todas las personas que reciban el informe de valoración deberán obrar conforme a su deber de confidencialidad de la información.

6.3. FASE DE POSTRESOLUCIÓN: SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

La **Comisión de Investigación** realizará un **seguimiento de las medidas propuestas**, garantizando que no se adopten represalias contra el personal que hubiese intervenido en el procedimiento.

Del mismo modo, finalizadas todas las actuaciones, **valorará las diferentes fases del protocolo** pudiendo proponer la modificación de aquellos aspectos que considere necesarios porque así se haya puesto de manifiesto durante su aplicación.

Cuando se haya constado la existencia de conductas sancionables, la Comisión de Investigación procederá a la propuesta de apertura de expediente disciplinario para la aplicación del correspondiente régimen sancionador.

La aplicación del protocolo no deberá exceder el **plazo máximo de tres meses** (se trata de un plazo orientativo que debe determinar la organización) desde que se realiza una comunicación hasta la adopción de las medidas preventivas aprobadas por la dirección.

ANEXOS

ANEXO 1. COMPOSICIÓN Y COMPETENCIAS DE LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN

Composición de la Comisión de Investigación

- Delegada o delegado de prevención (NOMBRE Y APELLIDOS).
- Representante de la empresa (CARGO, NOMBRE Y APELLIDOS).
- Técnico/a de prevención de riesgos laborales del Servicio de Prevención de la empresa de la especialidad de ergonomía y psicología aplicada (NOMBRE Y APELLIDOS).
- En los casos en los que existan componentes de acoso sexual o por razón de sexo, una persona con formación específica en igualdad de género y que intervenga en el Plan de Igualdad de la empresa (NOMBRE Y APELLIDOS).

En la medida de lo posible, es conveniente que la Comisión de Investigación esté constituida de forma equilibrada por mujeres y hombres, en cuanto a número de componentes.

Son competencias de la Comisión de Investigación:

- Recibir todas las comunicaciones de situaciones de violencia interna en el trabajo que se efectúen.
- Dar audiencia a todas las partes afectadas.
- Disponer de la capacidad de proponer medidas cautelares, preventivas, disciplinarias y/o sancionadoras a la dirección de la empresa.
- Realizar las investigaciones oportunas, practicando cuantas pruebas de carácter documental o entrevistas sean necesarias garantizando la estricta confidencialidad, tanto de la comunicación como del proceso de investigación, así como la igualdad de trato.
- Preparar un informe detallado en el que figuren las conclusiones alcanzadas, incluyendo las correspondientes medidas preventivas a aplicar.
- Remitir dicho informe a la Dirección para que esta adopte las medidas preventivas propuestas.
- Realizar el seguimiento del caso, verificando la aplicación de las medidas preventivas propuestas en el informe y de la adecuación del protocolo.

ANEXO 2. MODELO DE COMUNICACIÓN PARA EL INICIO DEL PROTOCOLO

MODELO DE COMUNICACIÓN

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE

Nombre y apellidos: _____

Teléfono de contacto: _____

SOLICITA EN CALIDAD DE:

Persona Afectada

Delegadas/os de Prevención y/o representantes sindicales

Cualquier otra persona de la organización (especificar):

DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA

Nombre y apellidos: _____

Teléfono de contacto: _____

DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA

Centro de trabajo: _____

Cargo que ocupa: _____

BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

PROPUESTA DE POSIBLES SOLUCIONES

DOCUMENTACIÓN ANEXA

SI (especificar)

NO

SOLICITUD

Se solicita inicio de protocolo

Otros (especificar)

Fecha

Firma de la persona interesada

ANEXO 3. LISTADO NO EXHAUSTIVO DE CONDUCTAS INADECUADAS

La totalidad de las conductas mostradas en este anexo 3 son **CONDUCTAS INADECUADAS** en un contexto laboral. En función del tipo de conductas que se realicen, de su duración, frecuencia e intensidad, así como de que cumplan o no los elementos que describen una situación de acoso psicológico en el trabajo, estas conductas podrían tratarse de conductas inadecuadas aisladas o por el contrario tener la consideración de una situación de acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso psicológico en el trabajo u otras como maltrato o agresiones entre el personal de la organización.

A) CONDUCTAS QUE PUEDEN SER CONSTITUTIVAS DE ACOSO SEXUAL

A título de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitativo, podrían ser constitutivas de **acoso sexual** las conductas que se describen a continuación:

Conductas verbales:

- Supuestos de insinuaciones sexuales, proposiciones o presión para la actividad sexual.
- Flirteos ofensivos.
- Comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos.
- Llamadas telefónicas o contactos por redes sociales indeseados.
- Bromas o comentarios sobre la apariencia sexual.

Conductas no verbales:

- Exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o escritos, miradas impúdicas, gestos.
- Cartas o mensajes de correo electrónico o en redes sociales de carácter ofensivo y con claro contenido sexual.

Comportamientos Físicos:

- Contacto físico deliberado y no solicitado, abrazos o besos no deseados, acercamiento físico excesivo e innecesario.

Acoso sexual “quid pro quo” o chantaje sexual

Entre los comportamientos constitutivos de acoso sexual puede diferenciarse el acoso sexual “quid pro quo” o chantaje sexual que consiste en forzar a la víctima a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales, o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo, que afecten al acceso a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, a la retribución o a cualquier otra decisión en relación con esta materia. En la medida que supone un abuso de autoridad, la persona acosadora será aquella que tenga poder, sea directa o indirectamente, para proporcionar o retirar un beneficio o condición de trabajo.

Acoso sexual ambiental

En este tipo de acoso sexual, la persona acosadora crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para la víctima, como consecuencia de actitudes y comportamientos indeseados de naturaleza sexual. Puede ser realizados por cualquier miembro de la empresa, con independencia de su posición o estatus, o por terceras personas ubicadas de algún modo en el entorno de trabajo.

(FUENTE: Modelo de Protocolo para la Prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo para las empresas que elaboran un plan de igualdad. Instituto de las Mujeres. Secretaría de Estado de Igualdad y Contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad).

B) CONDUCTAS QUE PUEDEN SER CONSTITUTIVAS DE ACOSO POR RAZÓN DE SEXO Y/O DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

A modo de ejemplo, y sin ánimo excluyente o limitativo, las que siguen son una serie de conductas concretas que, cumpliendo los elementos que describen una situación de acoso psicológico en el trabajo, podrían llegar a constituir acoso, bien por razón de sexo o de acoso psicológico en el trabajo, de producirse de manera reiterada.

Ataques con medidas organizativas

- Juzgar el desempeño de la persona de manera ofensiva, ocultar sus esfuerzos y habilidades.
- Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la persona.
- No asignar tarea alguna o asignar tareas sin valor productivo o degradantes.
- Negar u ocultar los medios para realizar el trabajo o facilitar datos erróneos.
- Asignar trabajos muy superiores o muy inferiores a las competencias o cualificaciones de la persona, o que requieran una cualificación mucho menor de la poseída.
- Órdenes contradictorias o imposibles de cumplir.
- Robo de pertenencias, documentos, herramientas de trabajo, borrar archivos del ordenador, manipular las herramientas de trabajo causándole un perjuicio, etc.
- Amenazas o presiones a las personas que apoyan a la acosada.
- Manipulación, ocultamiento, devolución de la correspondencia, las llamadas, los mensajes, etc., de la persona.
- Negación o dificultades para el acceso a permisos, cursos, actividades, etc.

Actuaciones que pretenden aislar a su destinatario o destinataria

- Cambiar la ubicación de la persona separándola de sus compañeros y compañeras (aislamiento).
- Ignorar la presencia de la persona.
- No dirigir la palabra a la persona.
- Restringir a compañeras y compañeros la posibilidad de hablar con la persona.

- No permitir que la persona se exprese.
- Evitar todo contacto visual.
- Eliminar o restringir los medios de comunicación disponibles para la persona (teléfono, correo electrónico, etc.).

Actividades que afectan a la salud física o psíquica de la persona

- Amenazas y agresiones físicas.
- Amenazas verbales o por escrito.
- Gritos y/o insultos.
- Llamadas telefónicas atemorizantes.
- Provocar a la persona, obligándole a reaccionar emocionalmente.
- Ocasionar intencionadamente gastos para perjudicar a la persona.
- Ocasionar destrozos en el puesto de trabajo o en sus pertenencias.
- Exigir a la persona realizar trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.

Ataques a la vida privada y a la reputación personal o profesional

- Manipular la reputación personal o profesional a través del rumor, la denigración y la ridiculización.
- Dar a entender que la persona tiene problemas psicológicos, intentar que se someta a un examen o diagnóstico psiquiátrico.
- Burlas de los gestos, la voz, la apariencia física, discapacidades, poner mote, etc.
- Críticas a la nacionalidad, actitudes y creencias políticas o religiosas, vida privada, etc.

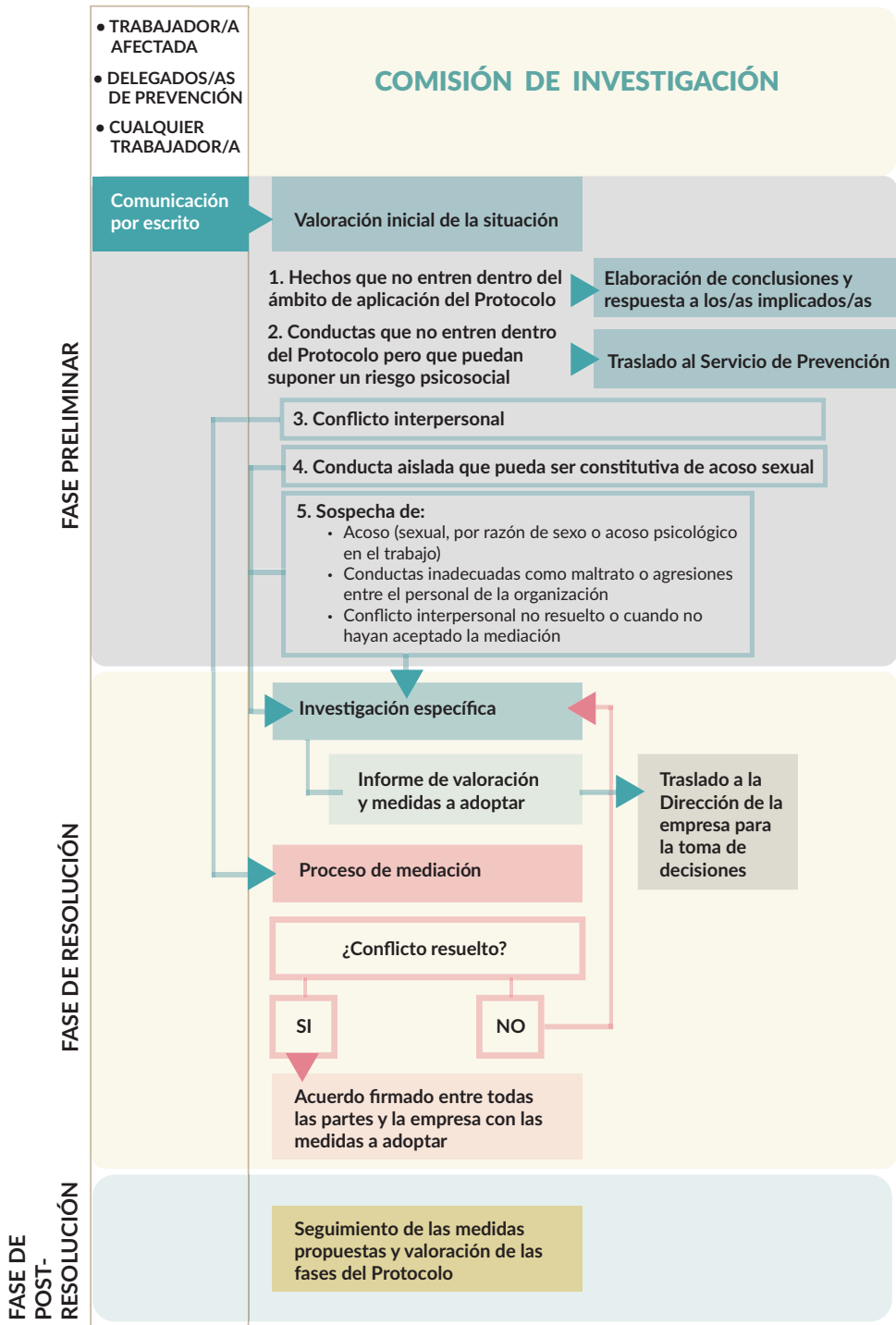
(FUENTE: Modelo de Protocolo para la Prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo para las empresas que elaboran un plan de igualdad. Instituto de las Mujeres. Secretaría de Estado de Igualdad y Contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad; y NTP: 476: el hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. INSST, 1998.)

C) CONDUCTAS QUE NO SON ACOSO LABORAL

Sin perjuicio de que sean conductas inadecuadas y puedan ser constitutivas de otras infracciones:

- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varias personas.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varias personas sin coordinación entre ellas.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales

ANEXO 4. FLUJOGRAMA



X. Referencias bibliográficas



REFERENCIAS NORMATIVAS Y CRITERIOS TÉCNICOS DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

- Recomendación 92/131/CEE, de la Comisión relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. 1991.
<https://op.europa.eu/es/publication-detail/-/publication/87e9a68c-8deb-47a5-a8e2-e9c-d5e084dfb/language-es>
- Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés Laboral, 8 de octubre de 2004.
<http://enlaces.ugtmurcia.es/nuevaweb/fichas%20Salud%20Laboral%202015/Marzo%202015/Fichas48Acuerdo%20marco%20Europeo%20sobre%20estres%20laboral.pdf>
- Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo por el que se transmite el Acuerdo Marco Europeo sobre el Acoso y la Violencia en el Trabajo. 2007.
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52007DC0686>
- Convenio sobre la violencia y el acoso (núm. 190) Organización Internacional del Trabajo. 2019
https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190
- Recomendación 206 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la violencia y el acoso. 2019.
https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R206
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1997-1853>
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-6115>
- Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por el que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre del Código Penal.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-9953>
- Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.
https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2011-9529

- Resolución de 28 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados a ella.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-13553>
- Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-1338>
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11430>
- Real Decreto Ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2019-3244>
- 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.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2020-12214>
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2022-14630>
- Criterio Técnico 69/2009 sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (en adelante ITSS) en materia de acoso y violencia en el trabajo.
https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_69_2009.pdf
- Criterio Técnico 87/2011 sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco de la ITSS.
https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_87_2011.pdf
- Criterio Técnico 104/2021 sobre actuaciones de la ITSS en riesgos psicosociales.
https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_104_21.pdf

NOTAS TÉCNICAS DE PREVENCIÓN (NTP) DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (INSST)

- NPT 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación. INSST.
https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_450.pdf/22c94636-ea65-455b-a98d-f31bc3ca270e
- NTP: 476. El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. INSST. 1998.
https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_476.pdf/de8bdee0-e8f5-46c7-b4c0-1d0f62e9db69
- NTP 489: La violencia en el lugar de trabajo. INSST. 1998
https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_489.pdf/4f149448-058e-4cf6-b82d-02e20404e762
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. INSST.
https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_702.pdf/1b193134-8856-4dc9-b48c-d39ecbe80b49
- NTP: 854. El acoso psicológico en el trabajo: definición. INSST. 2009.
<https://www.insst.es/documents/94886/328096/854+web.pdf/f4aa95ee-cd21-4c73-9842-769589a526fb>
- NTP: 1096. Liderazgo, conflicto y condiciones de trabajo (I). INSST. 2017.
<https://www.insst.es/documents/94886/327669/ntp-1096.pdf/759f5aff-fd34-4bd5-81d5-2fca6c7058c2>
- NTP 1165: Teletrabajo: criterios para su integración en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. INSST. 2021.
<https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/teletrabajo-criterios-para-su-integracion-la-gestion-de-la-sst>
- NTP 1176. La edad y diversidad generacional en la gestión de la seguridad y salud: Acciones clave. INSST. 2013.
<https://www.insst.es/documents/94886/566858/FINAL+--+En+linea+--+NTP+1176+--+24-01-2023.pdf>

OTRAS PUBLICACIONES

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. FACTS 22. El estrés relacionado con el trabajo.
https://osha.europa.eu/sites/default/files/Factsheet_22_-_El_estres_relacionado_con_el_trabajo.pdf
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. FACTS 23. El acoso moral en el trabajo.
<https://osha.europa.eu/es/publications/factsheet-23-bullying-work>
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. FACTS 24. La violencia en el trabajo.
<https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/24/view>
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. FACTS 32. Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés laboral.
<https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/32>
- Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial. INSST. Edición ampliada 2015.
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Maqueta+18+4+Angel+lara.pdf/9b38de84-a9e0-4c08-bce4-92b5ff4f0861>
- Alternativas y soluciones no sexistas al lenguaje administrativo del Principado de Asturias. Instituto Asturiano de la Mujer, 2004.
<https://iam.asturias.es/biblioteca-digital/-/categories/279765>
- Curso, Los riesgos psicosociales: Errores frecuentes en su gestión. Mónica Gonzalo Terente. Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales. 2021.
<https://www.iaprl.org/formacion-jornadas-cursos-seminarios/31-cursos/174>
- El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. Una visión general. INSST. 2018.
<https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf>
- Decálogo del Observatorio Vasco de Acoso y Discriminación sobre los protocolos. Instituto Vasco de Seguridad y Salud en el Trabajo (OSALAN). 2019.
<https://www.observatoriovascosobreacoso.com/wp-content/uploads/2019/05/decalogo-observatorio.pdf>
- Directrices básicas para la evaluación de riesgos laborales. INSST. 2022.
<https://www.insst.es/documentacion/catalogo-de-publicaciones/directrices-basicas-para-la-evaluacion-de-riesgos-laborales>
- Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales. INSST. 2022.

<https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/directrices-basicas-para-la-gestion-de-los-riesgos-psicosociales-ano-2022>

- El acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el ámbito laboral en España. Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género (Comisiones Obreras). Ministerio de Igualdad. 2021.
<https://www.ccoo.es/2f7f86bfc8a8105e09b013342bbf9e0d000001.pdf>
- Evaluaciones de riesgos psicosociales. Una campaña Europea de Inspección, Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo, Committee of Senior Labour Inspectors (SLIC). 2012.
https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Sala_de_comunicaciones/Noticias/2012/adj_not_20120607.pdf
- Evaluación y prevención de los riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21.
<http://copsoq.istas21.net/>
- Experiencias en la incorporación de la perspectiva de género en la prevención de riesgos laborales. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS-CCOO). 2019.
<https://istas.net/sites/default/files/2019-04/GuiaSaludlaboraldesdeperspectivagenero.pdf>
- Factsheets, FACTS 42: las cuestiones de género en relación con la seguridad y la salud en el trabajo. 2003 Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
<https://osha.europa.eu/es/publications/factsheet-42-gender-issues-safety-and-health-work>
- Factsheets, FACTS 43: La inclusión de los aspectos de género en la evaluación de riesgos. 2003 Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
<https://osha.europa.eu/es/publications/factsheet-43-including-gender-issues-risk-assessment>
- Ficha técnica de prevención 35: Mujeres y salud laboral. Prevención de riesgos laborales desde la perspectiva de género. Propuestas de intervención. 2011, Instituto Navarro de Salud laboral.
<http://www.navarra.es/nr/rdonlyres/d91fe499-4898-4edd-aa09-213a8af122ea/185024/ftp35mujeresyslprl.pdf>
- Gestión de la edad y prevención de riesgos laborales. Instituto Vasco de Seguridad y Salud en el Trabajo (OSALAN) 2022.
<https://www.osalan.euskadi.eus/libro/gestion-de-la-edad-y-prevencion-de-riesgos-laborales-2022/webosa00-contpub/es/>
- Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre (ITSS) sobre riesgos psicosociales. Documento elaborado por la Dirección General de la ITSS con la colaboración del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSHT). Ministerio de Empleo y Seguridad Social. 2012.
https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Normativa_documentacion/Docum_ITSS/Guia_psicosociales.pdf
- Guía de género y riesgos psicosociales en el trabajo. Secretaría de Salud Labo-

ral y Medio Ambiente UGT-CEC. 2017.

<https://www.ugt.es/sites/default/files/guiageneroryriesgosweb.pdf>

- Guía: cómo gestionar los conflictos psicosociales en tu empresa. Instituto Vasco de Seguridad y Salud en el Trabajo (OSALAN). 2022.
https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/ergonomia_202205/es_def/adjuntos/guia-como-gestionar-los-riesgos-psicosociales-en-tu-empresa.pdf
- Guía de criterios básicos para protocolos de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo. Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra. Departamento de Salud. Gobierno de Navarra. 2017.
<http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/5A4B6127-843B-4474-97D3-7B7F9740FC35/421992/ProtocolosCAST3.pdf>
- Guía electrónica para la gestión del estrés y de los riesgos psicosociales. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA).
<https://osha.europa.eu/es/tools-and-resources/e-guides/e-guide-managing-stress-and-psychosocial-risks>
- Guía del Observatorio Vasco de Acoso para la elaboración de un protocolo de conductas de acoso laboral. Protocolo de prevención e intervención frente al acoso laboral. Instituto Vasco de Seguridad y Salud en el Trabajo (OSALAN) y Observatorio Vasco de Acoso laboral. 2014.
<http://www.observatoriovascosobreacondicionesdeacoso.com/wp-content/uploads/2017/06/protocolo-de-prevencion-version2marca.pdf>
- Guía del Observatorio Vasco de Acoso para la elaboración de un Protocolo sobre Conductas de Acoso Laboral. 2014.
<https://www.observatoriovascosobreacondicionesdeacoso.com/wp-content/uploads/2017/06/protocolo-de-prevencion-version2marca.pdf>
- Guía para el uso del lenguaje inclusivo. INSST. 2021.
<https://www.insst.es/documents/94886/1409228/Guia+de+lenguaje+inclusivo+INSST.pdf>
- Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales (IAPRL). Espacio Psico. Píldoras Psico, IAPRL.
<http://espaciopsico.iaprl.org/>
- Inspección de Trabajo y Seguridad Social. Guía explicativa y de buenas prácticas para la detección y valoración de comportamientos en materia de acoso y violencia en el trabajo. Guía que adecúa y complementa el Criterio técnico 69/2009.
https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_69_2009.pdf
- La prevención de los efectos sobre la salud derivados del trabajo sedentario en jóvenes asociados a las nuevas tecnologías. INSST, 2018.
<https://www.insst.es/documents/94886/538970/Sedentarismo+jovenes.pdf/c82d00c7-5fcf-4f73-bcc5-0e78bca969fd>
- Lucaya Montes, D; Dalmau Pons, I y Ferrer Puig, R. Gestión del conflicto en las

organizaciones: un enfoque psicosocial integrador. Diputación de Barcelona. Sección Técnica Seguridad y Salud en el Trabajo, número 81. 2015.

https://www.diba.cat/documents/467843/45301903/Gesti%C3%B3%20de+conflictos_Revista+SST+febrer+2015.pdf/c535391d-ae92-4fd8-9951-293f109068c6

- Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas. Manual de usuario. INSST. 2020.
<https://www.insst.es/documents/94886/710902/M%C3%A9todo+para+la+evaluaci%C3%B3n+y+gesti%C3%B3n+de+factores+psicosociales+en+peque%C3%B1as+empresas/b6cb930b-6076-47c0-9679-16ab4fea93f2>
- Manual para la evaluación y prevención de los riesgos ergonómicos y psicosociales en Pyme, INSST, IBV. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. 2003.
<https://www.insst.es/documentacion/catalogo-de-publicaciones/manual-para-la-evaluacion-y-prevencion-de-riesgos-ergonomicos-y-psicosociales-en-pyme>
- Plan de Prevención y actuación ante situaciones conflictivas en centros sanitarios. Servicio de Salud del Principado de Asturias. Consejería de Salud y Servicios Sanitarios. 2007.
<https://www.astursalud.es/documents/35439/36608/Gu%C3%ADa%20de%20Prevenci%C3%B3n%20frente%20a%20potenciales%20situaciones%20conflictivas%20en%20Centros%20Sanitarios.pdf/effcd16d-5f47-e33d-fccc-841d53c89cfb>
- Pilar Collantes, Juan Ignacio Marcos et col. La salud mental de los trabajadores. Ediciones la Ley, Madrid. 2012.
https://www.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina_201320/eu_saludmen/adjuntos/salud_mental_trabajadores.pdf
- Psicología del trabajo. Nogareda, C. y otros. Barcelona. INSHT. 2006.
<https://www.insst.es/documents/94886/710902/Psicolog%C3%ADa+--+A%C3%B1o+2006.pdf/42d34d63-41a5-4305-94a6-9b6ba6d87149>
- Secretaría de Estado de Igualdad y Contra la Violencia de Género. Instituto de las Mujeres. Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el ámbito laboral. Manual de referencia.
https://www.igualdadenaempresa.es/asesoramiento/acoso-sexual/docs/Guia_acoso_sexual_trabajo_castellano.pdf
- Secretaría de Estado de Igualdad y Contra la Violencia de Género. Instituto de las Mujeres. Modelo de protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo para empresas que elaboren un plan de igualdad (obligatorio o voluntario). Modelo editable.
<https://www.igualdadenaempresa.es/asesoramiento/acoso-sexual/docs/ModProtEmp-ConPdl.docx>
- Secretaría de Estado de Igualdad y Contra la Violencia de Género. Instituto de las Mujeres. Modelo de protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo para empresas de menor tamaño que carezcan de plan de igualdad.
<https://www.igualdadenaempresa.es/asesoramiento/acoso-sexual/docs/ModProtEmpSinPdl.docx>

- Sistemas y programas. Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. 2002.

https://osha.europa.eu/sites/default/files/Informe_-_Como_abordar_los_problemas_psicosociales_y_reducir_el_estres_relacionado_con_el_trabajo.pdf

- Web del Observatorio Vasco sobre acoso y discriminación.

<https://www.observatoriovascosobreacoso.com/>

ÁREA DE
ERGONOMÍA
Y PSICOSOCIOLOGÍA
APLICADA

GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE **VIOLENCIA EN EL TRABAJO**



GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

INSTITUTO ASTURIANO DE
PREVENCIÓN
DE RIESGOS LABORALES