



citexvi

Cidade Tecnolóxica de Vigo

Protocolo para la Prevención y Actuación en Casos de Acoso Laboral

**Aprobado en el Consello de Administración
el 14 de diciembre de 2022**

INDICE

INDICE	2
1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS	3
2. OBJETO DEL PROTOCOLO	4
3. ALCANCE	4
4. CONCEPTOS Y DEFINICIONES	5
4.1. VIOLENCIA EN EL TRABAJO	5
4.2. CONFLICTO INTERPERSONAL	5
4.3. ACOSO	6
4.4. ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO O “MOBBING”	6
4.5. VIOLENCIAS SEXUALES	9
4.6. ACOSO SEXUAL	9
4.7. ACOSO POR RAZÓN DE SEXO	10
4.8. VIOLENCIA EN EL ÁMBITO DIGITAL	12
4.9. DEFINICIONES A EFECTOS DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO	14
5. NORMATIVA Y CRITERIOS LEGALES	14
6. PRINCIPIOS DIRECTORES DEL PROTOCOLO	16
6.1. COMPROMISO Y CONFIDENCIALIDAD	17
7. APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	18
7.1. INICIO DEL PROCEDIMIENTO	18
7.2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	19
8. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PROTOCOLO	23
9. SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO	23
10. GESTIÓN DOCUMENTAL Y REGISTROS	23
11. DURACIÓN, OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR	23
ANEXO 1: FICHA DE COMUNICACIÓN DE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO	25
ANEXO 2: ACTUACIÓN ANTE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO LABORAL	27
ANEXO 3: PAUTAS PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL CENTRO DE TRABAJO	29
ANEXO 4: MODELO DE COMUNICACIÓN DE AGRESIONES	33

1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

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

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

CITEXVI se compromete a:

- Implantar un protocolo articulando las medidas necesarias para prevenir y combatir el acoso laboral, estableciendo un canal confidencial, sencillo, rápido y accesible de queja o denuncia confidencial que permita a las víctimas realizar una denuncia de la situación que está sufriendo.
- Difundir el Protocolo contra el acoso laboral a todo el personal interno y a cualquier persona que, por su relación laboral con la empresa, lo solicite.
- Dar apoyo a las personas trabajadoras que se vean sometidas a situaciones de acoso, investigando los casos individualmente, según se indica en el presente documento.
- Facilitar la información y/o formación necesaria al personal para dar a conocer las pautas a seguir con el objetivo de prevenir y actuar en contra del acoso laboral.
- Tramitar todas las quejas o denuncias que lleguen a la empresa con la mayor transparencia y confidencialidad.
- Prevenir, no tolerar, combatir y perseguir cualquier manifestación de acoso.
- Garantizar los derechos laborales y de protección social de las víctimas.
- Fomentar la cultura preventiva de acoso laboral en todos los ámbitos de la organización.
- Manifestar la tolerancia cero de la empresa frente a las situaciones de acoso laboral que puedan detectarse en cualesquiera estamentos de la organización.
- Investigar internamente, de manera ágil, rápida y confidencial las denuncias de acoso en aras a precisar si en la empresa se ha producido una situación de acoso laboral.
- Adoptar las medidas que se consideren necesarias incluidas las cautelares, administrativas o sancionadoras, en su caso, a la persona denunciada acorde a la magnitud de las conductas de acoso identificadas y resarcir a la víctima que ha sufrido una situación de acoso laboral.

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

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

Aprobado por el Consejo de Administración de CITEXVI
Vigo, 14 de diciembre de 2022

2. OBJETO DEL PROTOCOLO

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

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

Toda persona que considere que se encuentra envuelta en un conflicto interpersonal o que haya sido objeto de acoso psicológico, acoso sexual u otro tipo de violencia en el lugar de trabajo, tendrá derecho a presentar internamente una denuncia, sin menoscabo de las acciones penales o civiles que la persona acosada pueda ejercitar externamente a la organización.

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

3. ALCANCE

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

También resulta de aplicación a las personas que, no teniendo una relación laboral, prestan servicios o colaboran con la organización, tales como personas en formación, las que realizan prácticas no laborales o aquéllas que realizan voluntariado.

El protocolo será de aplicación a las situaciones de acoso que se producen durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo:

- a.- en el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo.
- b.- en los lugares donde se paga a la persona trabajadora, donde ésta toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios.
- c.- en los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo.
- d.- en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación (acoso virtual o ciberacoso).

4. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

4.1. Violencia en el trabajo

Desde la interrelación de las personas en situación de trabajo como factor de riesgo, la violencia en el trabajo, en sus distintas manifestaciones, es un riesgo significativo y grave, que debe de ser analizado, estudiado, corregido, y siempre que sea posible, eliminado. La violencia del trabajo la podríamos clasificar en física, psicológica y sexual:

- **Violencia física:** Agresión física sobre la persona trabajadora o causar daños en propiedades de la organización o del personal.

Ejemplos: Agresiones físicas internas, agresiones físicas externas (robos, atracos), etc.

- **Violencia psicológica:** Intimidación, amenazas, conductas de violencia psicológica susceptibles de causar daño psicológico y moral.

Ejemplos: Acoso psicológico o mobbing.

- **Violencia sexual:** Cualquier acto de naturaleza sexual no consentido o que condicione el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, incluyendo el ámbito digital.

Ejemplos: acoso sexual, acoso por razón sexo, violencia sexual en ámbito digital (difusión actos de violencia sexual, pornografía no consentida y extorsión sexual a través de medios tecnológicos), agresión sexual, exhibicionismo y provocación sexual, etc.

4.2. Conflicto interpersonal

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

Los principales conflictos son:

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

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

Cuando nos referimos a conflictos en el ámbito laboral solemos pensar en circunstancias negativas, divergencias, luchas, etc., (conflictos disfuncionales). Sin embargo, los conflictos pueden suponer una oportunidad de cambio al dialogo y cooperación, siempre y cuando se gestionen con eficacia. Por

ello, cada conflicto debe tratarse de diferente manera. No enfrentarse a la situación conflictiva o evitarla no hace que desaparezca, sino que el problema se perpetúe en el tiempo.

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

- Comportamiento “tiránico”, poco respetuoso, de una persona trabajadora hacia otras personas trabajadoras de forma habitual.
- Críticas constructivas o evaluaciones del trabajo explícitas.
- Conflictos entre dos personas por problemas concretos que generan discusión.
- Acto singular: cambio de puesto de trabajo justificado, sanción correcta, discusión puntual, etc.
- Situación colectiva de tipo organizativo: eliminación de horas extras, cambios de horarios, etc.
- Modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Conflictos surgidos durante las huelgas, protestas, etc.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

4.3. Acoso

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

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

4.4. Acoso psicológico en el trabajo o “mobbing”

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

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

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

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

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

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

Formas de expresión de acoso psicológico o “mobbing”

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

- Acciones contra la reputación o la dignidad de la persona: Ridiculizar, reírse de su aspecto físico, voz, convicciones personales o religión, de su estilo de vida.
- Acciones contra el ejercicio del trabajo de la persona: Cantidad de trabajo excesiva o difícil de realizar. Privación de la realización de cualquier tipo de trabajo. Negar u ocultar los medios para la realización de su trabajo. Solicitar a la persona demandas contradictorias o excluyentes. Obligar a realizar tareas en contra de sus convicciones morales.
- Acciones que manipulen la comunicación o la información: No informar a la persona trabajadora sobre distintos aspectos de su trabajo. No aclarar sus funciones y responsabilidades. No enseñar los métodos de trabajo a realizar. No enseñar la cantidad y calidad del trabajo a realizar. Mantener a la persona trabajadora en una situación de incertidumbre. Hacer uso hostil de la comunicación, tanto explícitamente (amenazándola, criticándola o reprendiéndola acerca de temas laborales como a lo referente a su vida privada, etc.), como implícitamente (no dirigirle la palabra, no hacer caso de sus opiniones, ignorar su presencia, etc.). Utilizar selectivamente la comunicación para reprender o amonestar, nunca para felicitar. Acentuar la importancia de sus errores y minimizar la importancia de sus logros.
- Acciones de iniquidad: Establecer diferencias de trato. Distribución no equitativa del trabajo. Desigualdades remunerativas.
- Abuso de autoridad: Dejar a la persona trabajadora de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicada sin causa alguna que lo justifique. Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que se le asignan. Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo. Acciones de represalia frente a personas trabajadoras que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a CITEXVI o que han colaborado con las reclamantes.

- Trato vejatorio: Insultar o menospreciar repetidamente a una persona trabadora, reprenéndola reiteradamente delante de otras personas. Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.
- Acoso discriminatorio (Art. 8.13 bis TRLISOS): Cuando está motivado por creencias políticas y religiosas de la víctima. Ataques por motivos sindicales. Sexo u orientación sexual. Mujeres embarazadas o maternidad. Edad, estado civil. Origen, etnia, nacionalidad. Discapacidad.

Conductas que no se consideran acoso psicológico

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

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

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

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

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

4.5. Violencias sexuales

Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, contempla:

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

1. *El ámbito de aplicación objetivo de esta ley orgánica comprende las violencias sexuales, entendidas como cualquier acto de naturaleza sexual no consentido o que condicione el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, incluyendo el ámbito digital.*

Artículo 12. Prevención y sensibilización en el ámbito laboral.

1. *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, en los términos previstos en el artículo 48 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, incluidos los cometidos en el ámbito digital.*

Asimismo, deberán arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido víctimas de estas conductas, incluyendo específicamente las sufridas en el ámbito digital.

4.6. Acoso sexual

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

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

Acoso 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 realizado por cualquier miembro de CITEIXVI, con independencia de su posición o estatus, o por terceras personas ubicadas de algún modo en el entorno de trabajo.

Formas de expresión de acoso sexual

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

- 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.

4.7. Acoso por razón de sexo

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.). Constituye discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad (Art. 8).

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

- a.- Dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma.*
- b.- La negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta (incluidos los superiores y los compañeros), se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuidad del mismo, el salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo.*
- c.- Dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma, y de que dicha conducta puede ser, en determinadas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato.”*

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

- Hostigamiento, entendiéndose como tal toda conducta intimidatoria, degradante, humillante y ofensiva que se origina externamente y que es percibida como tal por quien la sufre.
- Atentado objetivo a la dignidad de la víctima y percibida subjetivamente por esta como tal.
- Resultado pluriofensivo. El ataque a la dignidad de quien sufre acoso por razón de sexo no impide la concurrencia de daño a otros derechos fundamentales de la víctima, tales como el derecho a no sufrir una discriminación, un atentado a la salud psíquica y física, etc.
- Que no se trate de un hecho aislado.
- El motivo de estos comportamientos debe tener que ver con el hecho de ser mujeres o por circunstancias que biológicamente solo les pueden afectar a ellas (embarazo, maternidad, lactancia natural); o que tienen que ver con las funciones reproductivas y de cuidados que a consecuencia de la discriminación social se les presumen inherentes a ellas. En este sentido, el acoso por razón de sexo también puede ser sufrido por los hombres cuando estos ejercen

funciones, tareas o actividades relacionadas con el rol que históricamente se ha atribuido a las mujeres, por ejemplo, un trabajador hombre al que se acosa por dedicarse al cuidado de menores o dependientes.

Formas de expresión de acoso por razón de sexo a causa del embarazo o la maternidad

- Exigir o presionar a las mujeres embarazadas para que encuentren ellas mismas la persona para cubrir su baja por maternidad/lactancia.
- Recibir un peor trato por acogerse a una baja por maternidad/lactancia que el recibido por personas que tienen otro tipo de permisos o bajas
- Intentar disuadir o poner trabas para coger la baja por maternidad/lactancia legalmente establecida.
- Penalizar, discriminar o hacer burla por coger una baja de maternidad/lactancia, optar por jornada reducida, o no prolongar el trabajo fuera del horario laboral establecido
- Denegar una baja por embarazo/maternidad.
- Penalizar o discriminar a las mujeres al reincorporarse al trabajo después de una baja de maternidad.

Formas de expresión de acoso por razón de sexo

A título de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitador, se considera que los siguientes comportamientos, por si solos o conjuntamente con otros, pueden evidenciar la existencia de una conducta de acoso por razón de sexo. Las que siguen son una serie de conductas concretas que, cumpliendo los requisitos puestos de manifiesto en el punto anterior, podrían llegar a constituir acoso por razón de sexo 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 sentido 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 víctima: 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 motes, etc. Críticas a la nacionalidad, actitudes y creencias políticas o religiosas, vida privada, etc.

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

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

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

4.8. Violencia en el ámbito digital

Dentro de la violencia en el ámbito digital puede presentarse el acoso psicológico a través de medios digitales o la violencia sexual en el ámbito digital.

Se considera violencia sexual en el ámbito digital por ejemplo la difusión actos de violencia sexual, pornografía no consentida y extorsión sexual a través de medios tecnológicos.

El desarrollo de Internet y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha conllevado la aparición de diversas formas de violencia, propiciadas por la extensión y el uso intensivo de dispositivos móviles e Internet, redes sociales y servicios como los de mensajería instantánea o de geolocalización, que han servido de cauce para su proliferación.

Las características de las TIC han dado lugar a nuevas amenazas, derivadas, entre otras, de la velocidad con la que la información se difunde en este entorno, la posibilidad de acceder a la información gracias a los motores de búsqueda y las dificultades para su eliminación. La facilidad para viralizar y la perdurabilidad en el entorno en línea entrañan nuevas situaciones de riesgo, como pueden ser el acceso y la divulgación sin consentimiento de información sensible, de fotografías o videos de carácter íntimo; la vigilancia y monitoreo de actividades en línea; daños a la reputación, con las comunicaciones en las redes sociales de odio «haters», abuso o la toxicidad, etc., resultando especialmente dañinas las conductas conocidas como «sextorsión» o el acoso sexual en línea.

Conductas constitutivas de ciberacoso o acoso digital:

Nos referimos a una serie de conductas: acoso laboral, violencia sexual (acoso sexual, por razón de sexo, por razón de orientación sexual o por razón de identidad y expresión de género) cuando estas se realicen a través de medios digitales mediante la grabación, difusión o publicación de mensajes o imágenes que afecten a la intimidad o libertad de la víctima en el ámbito laboral.

Las anteriores modalidades de acoso pueden darse entre personas de igual o distinto nivel jerárquico, tengan o no una relación de dependencia dentro de la estructura orgánica de la entidad o centro de trabajo, siempre que haya una posición de poder.

Se entiende que las conductas constitutivas de acoso se producirán, tanto cuando se envíen a la propia persona afectada contenidos degradantes que atenten contra la dignidad de la persona, como cuando se difunda esta información, especialmente videos o imágenes, si de su naturaleza puede deducirse un atentado contra la dignidad y la libertad sexual de las personas.

Es fundamental tener presente que la realización de estas conductas no solo supone un ilícito, sino que lo será también el conocimiento por parte de la organización de estos tratamientos ilícitos de datos, si no se reacciona con actuaciones dirigidas a erradicarlos, en tanto que contraviene la normativa de prevención de riesgos.

En el caso de las personas trabajadoras sometidas al régimen laboral ordinario, el Estatuto de los trabajadores considera como incumplimientos contractuales las ofensas verbales o físicas y el acoso en sus distintas vertientes. Igualmente debe tenerse en cuenta que estas conductas pueden suponer también la comisión de un delito.

A modo de ejemplo, son conductas constitutivas de acoso a través de un tratamiento ilícito de datos personales:

- La grabación de imágenes degradantes que afecten a la intimidad de las personas trabajadoras, en particular -pero no solo- cuando estas afecten a la vida y libertad sexual de las personas.
- La difusión de imágenes o videos de contenido sexual entre las personas trabajadoras, ya se trate del envío por quien las haya recibido de forma legítima – el llamado ‘porno vengativo’-, o de la mera difusión en redes sociales o de comunicación (Telegram, WhatsApp) de imágenes o videos de terceras personas.
- La publicación o difusión de mensajes o contenido audiovisual (imágenes, memes, etc.) que tenga por objeto menoscabar la dignidad de una persona trabajadora y crear un entorno humillante u hostil, especialmente -pero no solo- cuando estos supongan insinuaciones relativas a la vida sexual de la persona trabajadora.
- La publicación o difusión de comentarios despectivos, chistes ofensivos o demérito de la valía profesional de una persona trabajadora en redes de mensajería instantánea o redes sociales ya tengan un carácter sexual (constitutivos de acoso sexual), ya estén relacionados con el sexo de la persona trabajadora (acoso por razón de sexo) o su orientación o identidad sexual, ya tengan un carácter general (acoso laboral).
- El envío de mensajes o insinuaciones ofensivas de carácter sexual realizadas por redes de mensajería instantánea o redes sociales.
- La difusión de insultos o de rumores falsos, manifestaciones de odio, abuso o tóxicas empleando redes de mensajería instantánea o redes sociales.

4.9. Definiciones a efectos del presente procedimiento

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

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

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

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

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

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

5. NORMATIVA Y CRITERIOS LEGALES

- La Constitución Española, en su artículo 14 dispone que los españoles son iguales ante la Ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- El Estatuto de los Trabajadores establece el derecho de todo trabajador a la no discriminación y al respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad.
- La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos laborales, impone a las Empresas el deber de vigilar y mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados, identificando los riesgos no sólo de carácter físico, sino también, aquellos de carácter psicosocial que puedan causar un deterioro en su salud.
- La Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en el artículo 173.1. establece que el que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años. Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima.
- El texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto. Capítulo II Infracciones Laborales, considera:
 - Art. 7.10. Son Infracciones graves: establecer condiciones de trabajo inferiores a las establecidas legalmente o por convenio colectivo, así como los actos u omisiones que fueren contrarios a los derechos de los trabajadores reconocidos en el artículo 4 de la Texto

Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, salvo que proceda su calificación como muy graves, de acuerdo con el artículo siguiente.

- Art. 7.13. Son Infracciones graves: no cumplir las obligaciones que en materia de planes de igualdad establecen el Estatuto de los Trabajadores o el convenio colectivo que sea de aplicación (Introducido por la disposición adicional decimocuarta de la L.O. 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).
- Art. 8.11. Son Infracciones muy graves: los actos del empresario que fueren contrarios al respeto de la intimidad y consideración debida a la dignidad de los trabajadores.
- Art. 8.13. Son Infracciones muy graves: el acoso sexual, cuando se produzca dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo de la misma.
- Art. 8.13 bis El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual y el acoso por razón de sexo, cuando se produzcan dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo del mismo, siempre que, conocido por el empresario, éste no hubiera adoptado las medidas necesarias para impedirlo. (Introducido por el apartado dos de la disposición adicional decimocuarta de la L.O. 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).
- La Ley 62/2003 de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social. Capítulo III Medidas, Art. 28.1. d) Se entenderá por acoso toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.
- La Ley Orgánica 7/2007, de 22 de marzo, de igualdad entre hombres y mujeres, establece en su artículo 48, en relación con el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, la obligación de las Empresas de arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.
- El artículo 2 del Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro, indica lo siguiente: *“Todas las Empresas comprendidas en el artículo 1.2 del Estatuto de los Trabajadores, con independencia del número de personas trabajadoras en plantilla, de acuerdo con lo establecido en el artículo 45.1 y 48 de la Ley Orgánica 3/2007, están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar, previa negociación, medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, así como **promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.**”*
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, en particular lo referido al Artículo 12. Prevención y sensibilización en el ámbito laboral.

Por último, comentar que el criterio técnico CT 104/2021 de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social avala lo establecido en el CT 69/2009 sobre acoso y violencia en el trabajo, si bien introduce un cambio importante en la conducta de acoso, al considerar que no es necesario acreditar la intencionalidad de hacer daño, sino que bastaría con acreditar la presencia de un nexo de causalidad

adecuado entre el comportamiento y el resultado del mismo sobre la persona trabajadora fruto de esta violencia (conducta deliberada).

6. PRINCIPIOS DIRECTORES DEL PROTOCOLO

CITEXVI declara que toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno. En virtud de este derecho fundamental en conformidad con la declaración Universal de los Derechos Humanos de la OIT, se reconoce la necesidad de adoptar medidas para garantizar que todos los miembros del personal disfruten de igualdad de trato, reconociendo que todas las formas de acoso constituyen, no sólo una afrenta al trato equitativo, sino también una falta muy grave que no puede, ni debe ser tolerada.

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

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

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

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

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

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

- Dar soporte a las personas que denuncien estar en situación de acoso psicológico y/o sexual, por razón de género y otro tipo de violencia dentro del ámbito laboral, y cerciorarse de que realmente puedan estar padeciendo este tipo de situaciones de acoso.
- Facilitar la información para valorar las opciones y ver el modo de resolver el conflicto.
- Respetar el principio de presunción de inocencia de la supuesta persona denunciada.
- Facilitar la información sobre las vías de resolución.

- Informar sobre los derechos y las obligaciones en cada caso.
- Implantar las medidas preventivas recogidas en los informes resultantes de las investigaciones realizadas por la propia empresa, relacionadas con posibles orígenes de conflicto interpersonal o posibles casos de acoso denunciados.

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

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

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

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

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

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

6.1. Compromiso y confidencialidad

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

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

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

Las personas trabajadoras de la entidad que puedan encontrarse inmersas en un proceso en aplicación del presente procedimiento, se comprometen a guardar la máxima discreción y

confidencialidad en referencia a la información a la que puedan acceder, no difundiéndola bajo ningún concepto y por ninguna vía.

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

A lo largo de todo el procedimiento se mantendrá una estricta confidencialidad y todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con tacto, y con el debido respeto, tanto a la denunciante, a la víctima, quienes en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo, como a la persona denunciada, cuya culpabilidad no se presumirá. Todas las personas que intervengan en el proceso tendrán la obligación de confidencialidad y de guardar sigilo al respecto de toda la información a la que tengan acceso.

7. APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

7.1. Inicio del procedimiento

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

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

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

La denuncia será entregada de la siguiente manera:

- A través del correo electrónico canaldedenuncias@citexvi.es

Con el fin de proteger la confidencialidad del procedimiento, la persona encargada de tramitar la denuncia dará un código numérico a cada una de las partes afectadas.

La presentación por la víctima de la situación de acoso, o por cualquier trabajadora o trabajador que tenga conocimiento de la misma, mediante la “Ficha de comunicación de posible situación de acoso” correspondiente por el medio habilitado para presentar la denuncia denunciando una situación de acoso, será necesaria para el inicio del procedimiento en los términos que consta en el apartado siguiente.

Las denuncias serán secretas y se garantizará en todo momento la confidencialidad de las partes afectadas.

No se tramitarán a través del procedimiento contenido en el presente protocolo las denuncias que se refieran a materias correspondientes a otro tipo de reclamaciones.

En el caso de las denuncias anónimas, la empresa se reserva el derecho a realizar las indagaciones que considere oportunas para proceder en función de la gravedad o magnitud de los hechos que se formulen anónimamente.

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

- Instituto de Salud Laboral de la provincia:
 - Pontevedra: Camiño Coto do Gello nº 2, 36812 Rande-Redondela. Teléfono 886218100. Correo: i_ssga.pontevedra@xunta.gal
- Inspección de Trabajo y Seguridad Social:
 - Vigo: Cánovas del Castillo nº 18. Teléfono: 986430847. Correo: itpontevedra@mites.gob.es
- Asociaciones Sindicales.
- En caso de comportamientos o conductas que se valoren como graves, se podrá acudir a juzgados, comisarías, policías autonómicas.

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

7.2. Desarrollo del procedimiento de actuación

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

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

- Nombre y apellidos de la persona demandante y manera de comunicarse con ella (número de teléfono o e-mail).
- Nombre y apellidos de la persona demandada y relación laboral.
- La naturaleza de la situación a que se encuentra sometida (conflicto interpersonal, acoso psicológico, acoso sexual, etc.).
- Nombre de los/las testigos (de existir), que la persona demandante solicita sean escuchados durante la intervención psicosocial.
- Conjunto de datos del historial sociolaboral relevantes de la persona denunciante.
- Descripción del puesto de trabajo, funciones, departamento, etc.

- Descripción cronológica del conflicto.
 - Otra información que pudiera ser relevante para la investigación.
2. Si la persona demandante es distinta de la persona que presuntamente está sufriendo una posible situación de acoso, esta última deberá ratificar por escrito el/los hechos denunciados a quien inicie el procedimiento y remitir el escrito formalmente antes de darse comienzo a la intervención psicosocial que proceda.

Si el inicio del proceso tiene como origen la propia empresa o un órgano externo de la Administración Pública y CITE XVI decide apoyarse en un asesor externo para realizar la intervención psicosocial correspondiente, este último realizará un primer contacto con la persona demandante y demandada, dando así comienzo al análisis de los hechos denunciados.

3. En supuestos de denuncia de acoso sexual la persona afectada podrá solicitar exponer la situación a una persona del mismo género si así lo deseara.
4. No podrá participar en la instrucción del expediente ninguna persona afectada por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta respecto de la persona denunciante o de la persona denunciada.
5. La Dirección de la empresa/persona designada por la empresa / las Empresas de asesoramiento técnico especializadas o los órganos externos de la Administración Pública, atendiendo a los datos obtenidos del análisis preliminar y gravedad de los acontecimientos, o a la solicitud por escrito de la propia persona demandante, valorará de manera inmediata la forma de proceder.
6. De proceder inicialmente la actuación, el personal de los órganos externos de la Administración Pública y/o integrante de una empresa de asesoramiento técnico especializada (si así lo hubiera decidido CITE XVI), valorará recomendar por escrito la aplicación, de forma inmediata, de medidas preventivas cautelares (distanciamiento social o modificación de los horarios de trabajo) para evitar la coincidencia en el lugar de trabajo, al objeto de preservar la seguridad y salud de las personas implicadas; en cuyo caso, estas medidas serán aplicadas directamente por la empresa.
7. Se informará a las personas implicadas del inicio del proceso y de la necesidad de mantener una reunión individual con cada una de ellas, acordando previamente con cada una de ellas la fecha y horario de la misma (máximo diez días si es la propia empresa o quince días hábiles si es un asesor externo desde la activación del procedimiento).

La reunión con la persona demandante se podrá realizar en el centro de trabajo, a no ser que ésta manifieste lo contrario, en cuyo caso, se realizará en el lugar previamente acordado con la persona demandante.

En el desarrollo del procedimiento se dará primero audiencia a la víctima y después a la persona denunciada, salvo que las circunstancias particulares del caso a criterio de la persona encargada de la investigación por parte de la empresa o el asesor experto aconsejen otro orden. Ambas partes implicadas podrán solicitar ser asistidas y acompañadas por una persona de su confianza, sea o no representante legal y/o sindical de las personas trabajadoras, quien deberá guardar sigilo sobre la información a que tenga acceso.

8. Actuaciones en casos de menor gravedad. Fase dialogada. Manteniendo las reuniones individuales pertinentes y atendiendo a las características y gravedad del caso, la persona que esté realizando la intervención psicosocial en los casos de conflicto interpersonal de menor

gravedad, propondrá, en el plazo de 7 días hábiles posteriores a la finalización de las reuniones individuales, las pautas de actuación que estime necesarias, recomendando a la empresa que realice una reunión de conciliación con los implicados en el caso, en la que buscar puntos en común y llegar a los acuerdos necesarios siguiendo las pautas de actuación propuestas. Si la persona demandante ha acudido directamente al órgano externo de mediación de la Administración pública correspondiente y, con el mismo objeto, esta reunión podría ser convocada directamente por dicho órgano externo de mediación de la Administración pública, por ser en este caso el órgano directamente informado de los hechos por el demandante.

La pretensión de esta fase es resolver la situación de acoso de forma urgente y eficaz para conseguir la interrupción de las situaciones de acoso y alcanzar una solución aceptada por las partes.

En caso de resolución a través de esta fase dialogada, se levantará acta por parte de quien realice la intervención psicosocial, de la solución adoptada en esta fase y se informará a la empresa.

Así mismo, en los casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo, se informará a la representación legal de las personas trabajadoras si la hubiere, quienes deberán guardar sigilo sobre la información a la que tengan acceso. En todo caso, al objeto de garantizar la confidencialidad, no se darán datos personales y se utilizarán los códigos numéricos asignados a cada una de las partes implicadas en el expediente.

9. De aceptar las partes intervinientes la adopción de dicha vía de resolución (reunión de conciliación entre ambas partes con la Dirección y/o Responsable inmediato si lo hubiera) se plantearán, consensuarán y comprometerán a una serie de actuaciones, planificando la empresa una reunión de seguimiento transcurridos 30 días hábiles, momento en el que de ser satisfactorio el proceso, se dará por concluido y subsanado el conflicto, cerrando el caso. De haber intervenido en esta última fase el órgano externo de mediación de la Administración pública, será dicho organismo quien organice, en la fecha que estime conveniente, esta reunión de seguimiento y/o aportación de la planificación de medidas acordadas que se hayan adoptado sobre el caso tratado, para de esta forma poder dar por finalizado el proceso correspondiente.

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

Los casos cuya gravedad desaconseje optar de manera inicial por medidas de conciliación, como son los posibles casos de acoso laboral o de acoso sexual y/o por razón de sexo, la empresa será la encargada de aplicar las medidas preventivas de manera inmediata y cuantas acciones de carácter legal estime necesarias, al objeto de preservar la seguridad y salud de las personas implicadas. Si CITEXVI hubiera derivado en un asesor externo la intervención psicosocial, este último propiciará una comunicación inmediata a la empresa para que CITEXVI pueda aplicar las medidas preventivas cuanto antes, así como las acciones de carácter legal que estime necesarias. Si el proceso hubiera sido iniciado desde un órgano externo de la Administración Pública, CITEXVI habrá de aportar toda la documentación requerida al respecto de estos hechos analizados una vez finalizado el proceso.

10. Actuaciones en casos de mayor gravedad: Las personas que estén realizando la intervención psicosocial analizarán detalladamente cada uno de los casos y en el plazo máximo de 15 días

hábiles si es la empresa o 20 días hábiles si se trata de un asesor externo desde el momento de tener conocimiento del mismo, realizarán un informe detallado de la intervención psicosocial.

En este informe se recogerán los hechos, los testimonios, pruebas practicadas y/o recabadas concluyendo si hay indicios o no de acoso.

Si de la prueba practicada se deduce la concurrencia de indicios de acoso, en las conclusiones del informe se propondrán, de ser posible, la aplicación de medidas preventivas y de actuación.

Si de la prueba practicada no se apreciasen indicios de acoso, se hará constar en el informe que de la prueba expresamente practicada no cabe apreciar la concurrencia de acoso.

Si, aun no existiendo acoso, se encuentra alguna actuación inadecuada o una situación de conflicto que de continuar repitiéndose en el tiempo podría terminar derivando en acoso, lo comunicará igualmente a la empresa, sugiriendo la adopción de cuantas medidas al respecto resulten pertinentes para poner fin a esta situación.

Durante la tramitación del expediente, la empresa adoptará las medidas cautelares necesarias conducentes al cese inmediato de la situación de acoso, sin que dichas medidas puedan suponer un perjuicio permanente y definitivo en las condiciones laborales de las personas implicadas. Al margen de otras medidas cautelares, la empresa separará a la presunta persona demandada de la víctima.

11. La empresa dispondrá de un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de dicho informe con las aportaciones para analizarlo y aplicar las medidas preventivas propuestas y comunicar la decisión a las personas implicadas. El órgano de resolución será el Consejo de Administración de CITEXVI.
12. Sí la persona demandante no se encontrase satisfecha con la resolución tomada, podrá ejercer sus derechos fundamentales utilizando para ello los recursos establecidos en la legislación vigente, amparados por la Constitución española de 1978 y del Código Penal, ley orgánica 10/1995 de 23 de noviembre (Art.184).
13. Así mismo, la decisión finalmente adoptada en el expediente se comunicará también a la representación legal de las personas trabajadoras si la hubiere. En estas comunicaciones, al objeto de garantizar la confidencialidad, no se darán datos personales y se utilizarán los códigos numéricos asignados a cada una de las partes implicadas en el expediente
14. Seguimiento. Una vez cerrado el expediente, y en un plazo no superior a los tres meses de la resolución, la persona encargada de tramitar e investigar la denuncia vendrá obligada a realizar un seguimiento sobre los acuerdos adoptados, es decir, sobre su cumplimiento y/o resultado de las medidas adoptadas. Del resultado de este seguimiento se realizará el oportuno informe que recogerá la propuesta de medidas a adoptar para el supuesto de que los hechos causantes del procedimiento sigan produciéndose y se analizará también si se han implantado las medidas preventivas y sancionadoras propuestas, en su caso. Este informe se remitirá a la empresa con el fin de que adopte las medidas necesarias, así como a la representación legal de las personas trabajadoras si la hubiera y a la persona responsable de prevención de riesgos laborales, con las cautelas señaladas en el procedimiento respecto a la confidencialidad de los datos personales de las partes afectadas.

8. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PROTOCOLO

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

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

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

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

- Se entregará el Protocolo de acoso laboral a todas las personas trabajadoras en formato físico y vía correo electrónico registrando dicha entrega.
- Se entregará copia del Protocolo de acoso laboral al personal de nuevo ingreso.

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

La formación/información será una vía de sensibilización e información de la problemática del acoso y violencia en el lugar de trabajo. La prevención de este tipo de comportamiento y el contenido y alcance del Protocolo acoso laboral deben ser incluidos en los programas formativos de la empresa.

La empresa formará al personal nombrado como responsable del protocolo. Así mismo, se realizará formación en violencia sexual, de acuerdo a lo indicado en la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.

3. Actuación ante posibles situaciones de acoso laboral

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

9. SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO

La empresa realizará como máximo a los tres meses de la resolución, un seguimiento exhaustivo para revisar las posibles denuncias de acoso laboral y cómo han sido resueltas con el fin de asegurar la eficacia y funcionalidad del Protocolo y adaptarlo si lo considerara necesario.

10. GESTIÓN DOCUMENTAL Y REGISTROS

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

11. DURACIÓN, OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR

El contenido del presente protocolo es de obligado cumplimiento, entrando en vigor, a partir de su aprobación por el Consello de Administración de CITEXVI y su comunicación a la plantilla de la empresa por escrito manteniéndose vigente de manera indefinida mientras no se determine lo

contrario o no se dé ningún suposto que requiera su revisión y adecuación. Será necesario llevar a cabo una revisión y adecuación del protocolo, en los siguientes casos:

- En cualquier momento a lo largo de su vigencia con el fin de reorientar el cumplimiento de sus objetivos de prevención y actuación frente al acoso laboral.
- Cuando se ponga de manifiesto su falta de adecuación a los requisitos legal y reglamentarios o su insuficiencia como resultado de la actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- En los supuestos de fusión, absorción, transmisión o modificación del estatus jurídico de la empresa y ante cualquier incidencia que modifica de manera sustancial la plantilla de la empresa, sus métodos de trabajo, organización.
- Cuando una resolución judicial condene a la empresa por discriminación por razón de sexo o sexual o determine la falta de adecuación del protocolo a los requisitos legales o reglamentarios.

ANEXO 1: FICHA DE COMUNICACIÓN DE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO

COMUNICACIÓN FRENTE A POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO PSICOLÓGICO, CONFLICTO INTERPERSONAL, ACOSO SEXUAL Y/O POR RAZÓN DE GÉNERO
Datos referentes a la situación:
<p><i>Tipos (Marque la que proceda):</i></p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Acciones o ataques con medidas organizativas<input type="checkbox"/> Acciones o ataques a las relaciones sociales<input type="checkbox"/> Acciones o ataques a la vida privada<input type="checkbox"/> Acciones o ataques a las actitudes y/o creencias<input type="checkbox"/> Agresiones verbales<input type="checkbox"/> Rumores<input type="checkbox"/> Acoso sexual<input type="checkbox"/> Acoso por razón de género<input type="checkbox"/> Otro tipo de conflicto interpersonal
Datos referentes a la situación:
<p><i>Descripción de los hechos/Descripción cronológica del conflicto (Incluir un relato de los hechos denunciados, adjuntado las hojas numeradas que sean necesarias, incluyendo fechas en las que tuvieron lugar los hechos siempre que sea posible):</i></p> <p><i>Lugar:</i></p> <p><i>Centro de trabajo:</i></p> <p><i>Fuera del centro de trabajo (identificar lugar):</i></p>
Datos referentes a la situación:
<p><i>Personal presente/testigos y/o pruebas (En caso de que haya testigos indicar nombre y apellidos):</i></p> <p><i>Adjuntar cualquier medio de prueba que considere oportuno (indicar cuales):</i></p>

<p>Datos referentes a la situación:</p> <p><i>Consecuencias laborales (Marque la que proceda):</i></p> <p><input type="checkbox"/> Repercusión emocional sin baja laboral</p> <p><input type="checkbox"/> Interrupción laboral con baja laboral</p> <p><input type="checkbox"/> Ninguna</p> <p><input type="checkbox"/> Otras:</p>
<p>Datos referentes a la persona demandante:</p> <p><i>Edad:</i></p> <p><i>Género:</i></p> <p><i>Nombre y apellidos:</i></p> <p><i>Departamento/Lugar de trabajo:</i></p> <p><i>(Es posible solicitar la presencia de un delegado de prevención a la entrevista de aproximación)</i></p>
<p>Datos referentes a la persona demandada:</p> <p><i>Edad:</i></p> <p><i>Género:</i></p> <p><i>Nombre y apellidos:</i></p> <p><i>Departamento/Lugar de trabajo:</i></p> <p><i>(Es posible solicitar la presencia de un delegado de prevención a la entrevista de aproximación)</i></p>
<p>Cumplimentar en caso de ser una persona diferente la que se encuentra expuesta a la posible situación de acoso psicológico, conflicto interpersonal, acoso sexual y/o por razón de género:</p> <p><i>Nombre y apellidos:</i></p> <p><i>Cargo:</i></p> <p><i>Firma:</i></p> <p><i>Firma y autorización del/la empleado/a expuesto a la posible situación de acoso psicológico, conflicto interpersonal, acoso sexual y/o por razón de género:</i></p>
<p>Se tenga por presentada la queja o denuncia de acoso y se inicie el procedimiento previsto en el protocolo.</p> <p style="text-align: center;"><i>Localidad y fecha</i> <i>Firma de la persona interesada</i></p> <p><i>Firma y autorización del/la empleado/a expuesto a la posible situación de acoso psicológico, conflicto interpersonal, acoso sexual y/o por razón de género:</i></p>

ANEXO 2: ACTUACIÓN ANTE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO LABORAL

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

- Dejar bien claro el rechazo de las pretensiones, situaciones, actitudes que denoten cualquier tipo de acoso.
- Comunicar la situación a la empresa, de ser posible mediante la FICHA DE COMUNICACIÓN DE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO (Anexo 1).
- Se deberá guardar una copia de dicha información con la fecha incluida.
- En un breve plazo de tiempo la empresa se dirigirá directamente (verbal o por escrito) a la persona denunciante para reiterarle su declaración de principios y las garantías del proceso respecto al mismo, y respecto al supuesto denunciado, para expresar su rechazo ante las actitudes y comportamientos presentados, realizando las actuaciones preliminares pertinentes.
- Si la persona trabajadora considera que no procede utilizar el canal interno por el tamaño reducido de la empresa o por la figura de la persona denunciada, siempre es posible recurrir a órganos externos de la Administración Pública o a órganos judiciales. Para ello es necesario interponer una denuncia externa por escrito refiriendo la gravedad del caso.
 - Instituto de Salud Laboral de la provincia: Pontevedra: Camiño Coto do Gello nº 2, 36812 Rande-Redondela. Teléfono 886218100. Correo: issga.pontevedra@xunta.gal
 - Inspección de Trabajo y Seguridad Social: Vigo: Cánovas del Castillo nº 18. Teléfono: 986430847. Correo: itpontevedra@mites.gob.es
 - Asociaciones Sindicales.
 - En caso de comportamientos o conductas que se valoren como graves, se podrá acudir a juzgados, comisarías, policías autonómicas

Por otra parte, por lo que respecta a la empresa, en función de los resultados obtenidos de las investigaciones efectuadas en los casos de denuncias de acoso, esta podrá proceder a:

- a.- archivar las actuaciones, levantando acta al respecto.
- b.- adoptar cuantas medidas estime oportunas. A modo ejemplificativo pueden señalarse entre las decisiones que puede adoptar la empresa en este sentido, las siguientes:
 - separar físicamente a la presunta persona agresora de la víctima, mediante cambio de puesto y/o turno u horario. En ningún caso se obligará a la víctima de acoso a un cambio de puesto, horario o de ubicación dentro de la empresa.
 - sin perjuicio de lo establecido en el punto anterior, si procede, y en función de los resultados de la investigación, se sancionará a la persona agresora aplicando el cuadro de infracciones y sanciones previsto en el convenio colectivo de aplicación a la empresa o, en su caso, en el artículo 54 ET.

Entre las sanciones a considerar para aplicar a la persona agresora se tendrán en cuenta las siguientes:

1. el traslado, desplazamiento, cambio de puesto, jornada o ubicación.
2. la suspensión de empleo y sueldo.
3. la limitación temporal para ascender.

4. el despido disciplinario.

En el caso de que la sanción a la persona agresora no sea la extinción del vínculo contractual, la empresa mantendrá un deber activo de vigilancia respecto a esa persona trabajadora cuando se reincorpore (si es una suspensión), o en su nuevo puesto de trabajo en caso de un cambio de ubicación. Pero siempre y en todo caso, el cumplimiento de erradicar el acoso no finalizará con la mera adopción de la medida del cambio de puesto o con la mera suspensión, siendo necesaria su posterior vigilancia y control por parte de la empresa.

La empresa estudiará adoptar las medidas preventivas necesarias para evitar que la situación vuelva a repetirse, reforzará las acciones formativas y/o de sensibilización y podrá llevar a cabo actuaciones de protección de la seguridad y salud de la víctima, entre otras, las siguientes:

- Evaluación de los riesgos psicosociales en CITE XVI
- Adopción de medidas de vigilancia para proteger a la víctima.
- Adopción de medidas para evitar la reincidencia de las personas sancionadas.
- Apoyo psicológico y social a la persona acosada.
- Modificación de las condiciones laborales que, previo consentimiento de la persona víctima de acoso, se estimen beneficiosas para su recuperación.
- Formación o reciclaje para la actualización profesional de la persona acosada cuando haya permanecido en IT durante un período de tiempo prolongado.
- Realización de nuevas acciones formativas y/o de sensibilización para la prevención, detección y actuación frente al acoso sexual y/o acoso por razón de sexo, dirigidas a todas las personas que prestan sus servicios en la empresa.

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

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

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

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

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

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

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

1. MEDIDAS PREVENTIVAS

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

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

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

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

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

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

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

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

Medidas de control sobre el foco:

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

- Contra la Violencia Tipo 1 (otros):
 - NUNCA** dirigirse a personas que no sean usuarios directos.
 - SIEMPRE** a la persona que reclama nuestros servicios. Procurar que no intervengan en criterios técnicos, explicando claramente que los argumentos que se utilizan se ajustan a lo establecido.
- Contra la Violencia Tipo 2 (usuarios): Se adoptará la misma actitud que ya se cita en el anterior supuesto, manteniendo la asertividad en todo momento.

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

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

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

Medidas de control sobre el medio:

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

Medidas de control para nuestro personal:

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

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

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

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

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

Si la violencia es incontrolada:

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

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

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

- A través de la cuenta de correo electrónico (canaldedenuncias@citexvi.es) utilizando el modelo de comunicación de agresiones, tanto físicas como verbales (Anexo 4). Deberá rellenar el documento a la mayor brevedad posible la persona trabajadora junto con su responsable directo, posteriormente se entregará a la gerencia de CITEXVI para que valore las actuaciones a realizar.
- Paralelamente si han existido lesiones o crisis de ansiedad se deberá realizar el informe de investigación de accidentes de trabajo sufridos.

2. MEDIDAS EJECUTIVAS

- 2.1. Petición de auxilio.** En caso de persistencia de la situación de violencia, se solicitará auxilio, al responsable directo, a compañeros o cualquier otra persona cercana que pueda prestar ayuda para dar fin a la situación de violencia y, al mismo tiempo, sirva como testigo ocular y presencial de los hechos.
- 2.2. Fuerzas de Seguridad.** Si aun así no se consigue erradicar la situación violenta, se llamará a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado (Policía Local, Policía Nacional, Guardia Civil, Policía Autonómica, etc.) para que se personen en el lugar de los hechos.
- 2.3. Pruebas.** En todo momento, se procurará la recopilación y aseguramiento de cuantas pruebas (documentos, grabaciones de teléfono móvil, testigos) existiesen en orden a la acreditación de los hechos.
- 2.4. Atención sanitaria.** La persona agredida recibirá de forma inmediata la atención sanitaria (médica y/o psicológica) que precise, atendiendo a la entidad de la lesión, que podrá llevarse a cabo en el Centro de la Mutua, o en un Servicio Externo. Por parte del facultativo interviniente se procederá a comunicar el parte de lesiones al Juzgado de Guardia, dando así cumplimiento a lo estipulado en el art. 262 LECrim. (<<Los que por razón de sus cargos, profesiones u oficios tuvieren noticia de algún delito público, estarán obligados a denunciarlo inmediatamente...>>), o por parte del propio trabajador que irá acompañado de su responsable directo.
En ambos casos, la persona agredida podrá recabar una copia tanto del parte de lesiones como del informe médico.
- 2.5. Denuncia.** La persona agredida podrá denunciar los hechos en la Comisaría de Policía Nacional, Guardia Civil, Policía Local, etc. presentando el parte de lesiones y, de contar con él, el correspondiente informe médico.
- 2.6. Comunicación.** La persona agredida o cualquier persona que haya podido tener conocimiento de la agresión, comunicará los hechos, a la mayor brevedad posible, al responsable directo, quien, junto con el agredido, cumplimentará el Modelo de comunicación de agresiones que se adjunta como Anexo 4, y que será remitida a la empresa.
- 2.7. Presencia institucional.** Una vez conocidos los hechos por el Responsable directo, y en caso de no haber sido previamente interpuesta por el agredido, acompañará al mismo a interponer la denuncia, contra el supuesto agresor, en caso de que el empleado agredido optare por interponerla.
- 2.8. Asesoramiento jurídico.** Asimismo, le ofrecerá la posibilidad de ser asistido u orientado a quién dirigirse para ser representado por un letrado.

ANEXO 4: MODELO DE COMUNICACIÓN DE AGRESIONES

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

Datos referentes a la asistencia sanitaria:

Personas que intervienen:

Compañeras/os:

.....
.....
.....

Testigos:

.....
.....
.....

Usuarios:

.....
.....
.....

Intervención de las fuerzas de seguridad:

¿Han intervenido fuerzas de seguridad? Sí No

Guardia Civil

Policía Local

Policía Nacional

Otros:

Observaciones:

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

Firma del responsable de Servicio

En _____, a ____ de _____ de 20__