

PROTOCOLO DE VIOLENCIA  
INTERNA EN EL TRABAJO DE LA  
FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS  
SOCIALES PÚBLICOS

(GIZAIN)





*Elaborado por: María Cristina Lopes Dos Santos (Directora Técnica de la Fundación Gizain)*

*Revisado por: Pedro Ardaiz Labairu (Gerente de la Fundación Gizain)*

*Asesores: Coordinadoras de Centros y Comité de la Fundación Gizain*



## Tabla de contenido

<b>1. OBJETIVO</b>	<b>4</b>
<b>2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS, OBJETIVOS Y COMPROMISOS</b>	<b>6</b>
<b>3. RESPONSABLES Y PERSONAL DESIGNADO</b>	<b>7</b>
<b>4. ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>	<b>9</b>
<b>5. DEFINICIONES</b>	<b>9</b>
<b>6. PROCEDIMIENTO Y DESARROLLO DE ACTUACIÓN</b>	<b>10</b>
<b>7. ORGANIGRAMA DE ACTUACIÓN DEL PROTOCOLO</b>	<b>13</b>
<b>8. ANEXOS</b>	<b>18</b>
ANEXO I. CIRCULAR INFORMATIVA	14
ANEXO II DENUNCIA	19
ANEXO III. CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ ASESOR	21
ANEXO IV MODELO DE INFORME DE INVESTIGACIÓN	22
ANEXO V. MODELO CUESTIONARIO PARA LA VALORACIÓN DE UN POSIBLE CASO DE ACOSO.	25
ANEXO VI DEFINICIONES	29



## 1. OBJETIVO

Los factores psicosociales cada vez tienen mayor importancia en el campo de la prevención de riesgos laborales. Dentro de estos factores psicosociales, cada vez está teniendo una incidencia más elevada las situaciones de violencia laboral que se pueden dar dentro de la empresa. En virtud de la definición aportada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y de la Nota Técnica de Prevención 489: Violencia en el lugar de trabajo, se habla de violencia laboral cuando el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica). Incluye tanto la violencia física (agresión física sobre el trabajador o causar daños en propiedades de la organización o del personal) como la violencia psicológica (intimidación, amenazas, conductas de violencia psicológica susceptibles de causar daño psicológico y moral, etc.). Dentro de la violencia psicológica se encuentran todas las formas de acoso laboral.

Dicho protocolo se enfocará en combatir la violencia en el trabajo de tipo III, o violencia interna (en este tipo de violencia, el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto del lugar).

En **FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS**, conscientes de que las organizaciones pueden constituir lugares donde pueden darse situaciones de acoso, como consecuencia de la ya mencionada violencia psicológica, se ha establecido un nivel de **TOLERANCIA CERO** ante este tipo de comportamientos, intentado prevenir y/o evitar estas actitudes, así como ofrecer un procedimiento de actuación ante este tipo de situaciones, todo ello con la intención de adoptar aquellas medidas que sean necesarias para asegurar un ambiente de trabajo psicosocialmente saludable.

El presente documento tiene por objeto, el plantear los medios de actuación para la intervención en los posibles casos de conflicto y acoso psicológico, sexual o por razón de sexo y/o violencia física, y las formas de proceder a la hora de prevenir, identificar, evaluar e intervenir ante estas situaciones.

Comunicar a todos los componentes de la organización, **qué es violencia laboral, y cuál será el procedimiento a llevar a cabo por parte de FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS**, a la hora de actuar ante una de las situaciones enumeradas anteriormente, sea del tipo que sea y que afecte directa o indirectamente a la organización.

Abordamos por tanto los casos en los que se produce:

- Acoso psicológico en el trabajo.
- Acoso sexual o por razón de sexo.
- Acoso discriminatorio.



- Otras conductas hostiles como maltrato o agresiones entre el personal de la empresa.
- Situaciones de conflicto interpersonal prolongado.

ÁMBITO DE APLICACIÓN Se extenderá a:

- La totalidad de la plantilla de la empresa.
- El personal de otras empresas que comparta instalaciones o centros de trabajo.
- También podrá ser de aplicación a personas que, no manteniendo relación laboral alguna con la Fundación, ejerzan funciones de autoridad sobre la plantilla como son quienes ostentan cargos electos (Gobierno, Patronato...) o funciones asesoras en las Administraciones Públicas.



## 2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS, OBJETIVOS Y COMPROMISOS

Con el fin de asegurar que todos/as los/as trabajador/as, disfruten de un entorno de trabajo en que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada, es importante plasmar como principio fundamental **en materia preventiva**, el **rechazo absoluto** a todo tipo de conducta de violencia interna en el trabajo, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quien sea la víctima o el/la acosador/a, ni cual sea su rango jerárquico.

A pesar de que los fenómenos de violencia laboral no son nuevos, las actuales formas de organización del trabajo han tenido como consecuencia un incremento de este tipo de riesgos laborales, denominados riesgos psicosociales, capaces de generar entornos de trabajo disfuncionales con repercusiones sobre la seguridad y salud de las personas, entendida la Salud como: “un estado de bienestar físico, psíquico y social, y no solo como la ausencia de enfermedad” (OMS, 1977).

Por ello y a fin de cumplir con el deber de la empresa de velar por la seguridad y salud de sus trabajadores/as, y de adoptar las medidas necesarias para protegerla, así como para defender el derecho de todas las personas trabajadoras a ser tratadas con dignidad, **FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS**, manifiesta su compromiso respecto al establecimiento de una **cultura preventiva** y organizativa de normas y valores contra dicha situación de acoso, manifestando como principio básico el derecho a los/las trabajadores/as a recibir un trato respetuoso y digno, como indican los siguientes apartados:

1º Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a que se respete su integridad física y moral, no pudiendo ser sometido a tratos degradantes ni humillantes. Quedará en todo momento garantizado su derecho al honor, a la intimidad personal y familiar.

2º Queda prohibida cualquier acción de intimidación, amenaza o daño entre las personas que componen la Organización.

3º Los/las trabajadores/as tienen derecho a una protección eficaz y efectiva en materia de seguridad y salud en el trabajo, entendiendo por ésta el estado de equilibrio entre el bienestar físico, mental y social, por tanto, las lesiones y patologías de carácter psíquico están integradas dentro de la obligación de protección que corresponde al/a la empresario/a.

4º **LA FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS**, se compromete a desarrollar acciones informativas y en su caso formativas entre el personal para prevenir todo tipo de violencia interna en el trabajo, así como ofrecer a los/las trabajadores/as, directivos/as y mandos intermedios, formación en sensibilización con perspectiva de género, formación en liderazgo, dirección de personas, comunicación, prevención del estrés, habilidades sociales y técnicas de resolución de conflictos.



## 5º Actuación proactiva y preventiva

La gestión del riesgo psicosocial en la empresa se sustentará en la actuación proactiva.

### PLAN DE ACCIÓN PREVENTIVO.

La prevención de unas conductas inadecuadas o violentas debe plantearse en el contexto de una acción general y proactiva de prevención, con objeto de **identificar los factores que puedan contribuir a crear un entorno laboral exento de violencia**. Para ello, es prioritario el desarrollo de una **cultura constructiva** en el lugar de trabajo basada en **valores éticos de seguridad, respeto mutuo, tolerancia, igualdad de oportunidades y cooperación y calidad del servicio**.

Debemos partir de la premisa de que el cuidado y **vigilancia de la seguridad y salud** de los/as trabajadores/as contribuyen a mejorar el **clima** del trabajo.

Con este fin se desarrollarán las siguientes acciones:

- **Campañas divulgativas de información y sensibilización:** Las cuales contribuirán a enseñar cómo detectar una situación de violencia en el trabajo y a informar sobre los derechos y recursos con los que cuentan los/las empleados/as. Dichas campañas podrán concretarse en la entrega de **guías o folletos informativos**, en la celebración de **jornadas o charlas** específicas sobre la materia, convocadas al efecto, así como mediante cualquier otra acción que se considere conveniente para el cumplimiento de los fines del presente Protocolo.
- **Cursos de formación para para todas las trabajadoras y trabajadores:** Cuyo contenido les dote de habilidades para contar con estrategias que mejoren el clima de la organización, la prevención de actos de violencia y que fomenten su responsabilidad y competencia a la hora de abordar el conflicto. Dicha formación se facilitará especialmente a aquellas y aquellos miembros de la empresa que, en virtud de lo establecido en el presente Protocolo, tengan alguna competencia en los procedimientos de advertencia o dación de cuenta de dichas situaciones, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.
- Se debe **integrar en la formación continua de los mandos** una definición clara de conductas **“obligatorias” y de conductas “intolerables”**, tanto en su propia conducta como en la de sus personas subordinadas.
- **Aprobación y puesta en práctica del presente Protocolo** de actuación para la prevención de la violencia en el trabajo: La empresa demostrará con ello su firme compromiso de evitar este tipo de situaciones cualesquiera que sean sus modalidades, al atentar estas contra la dignidad de los trabajadores /as. Para ello, el Protocolo será difundido a todos los trabajadores y trabajadoras mediante el envío de una copia, bien por medios telemáticos, en aquellos casos que fueran posibles, bien mediante la entrega de fotocopias, así como mediante su publicación en la intranet existente en la página web de la Entidad.



Dicho Protocolo se entregará al personal de nuevo ingreso, dentro de la información que se les notifique en los primeros días.

- **Aprobación del sistema de consultas**, establecer algún sistema (buzón, correo electrónico o teléfono), donde se puedan realizar consultas y recibir asesoramiento informativo sobre acoso (cualquier modalidad), de forma anónima. Sistema habilitado para realizar consultas, ubicación, personas a las que comunicar dichas consultas o denuncias, personas u organizaciones que por delegación o en nombre de la persona afectada, pueden presentar dichas denuncias.
- **Adopción de medidas preventivas que minimicen los efectos de la violencia interna en el trabajo.** En defensa de los derechos de las distintas partes afectadas se podrán adoptar las medidas oportunas siempre que exista denuncia formal de dichas conductas.
- **A través del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales**, la empresa realizará periódicamente la **evaluación de riesgos psicosociales** con el fin de determinar su naturaleza y frecuencia en relación con el trabajo, y para detectar posibles situaciones que pudieran generar conductas de violencia en el trabajo
- Inclusión en el convenio colectivo de la Fundación de cláusulas que prevengan y sancionen actitudes de violencia en el entorno laboral: A efectos de prevenir y sancionar, se tratará de evitar cualquier tipo de acoso, con implicación de los representantes de los trabajadores y trabajadoras. Se prestará una **especial atención a las mujeres**, toda vez que las conductas de, violencia en el trabajo, al ser normalmente conductas de poder, afectan mayormente a las mujeres la discriminación por razón de sexo, y le hace más vulnerable a este tipo de conductas.
- **Medidas preventivas** de evitación de dichas conductas **mediante el diálogo**. Se recabarán apoyos en el entorno laboral de la persona acosada a fin de que la implicación solidaria de los compañeros logre una función protectora.
- **Integración de los principios del presente Protocolo: Los criterios de actuación y principios a que la empresa se compromete en el presente Protocolo deberán integrarse, de forma transversal, en toda la formación continua.**

#### 6º.- GARANTÍAS BÁSICAS

- **CONFIDENCIALIDAD** de las denuncias y del procedimiento.
- **NEUTRALIDAD** en todas las acciones.
- **NO IMPUNIDAD** de aquellas conductas violentas que se detecten y hayan sido objetivadas.
- Intervención y resolución a **CORTO PLAZO**.





- **PARTICIPACIÓN DE LOS Y LAS TRABAJADORAS / LAS Y LOS DELEGADOS DE PREVENCIÓN** en el diseño del procedimiento a establecer, su redacción y en las diferentes fases y acciones contempladas en el mismo.
- Intervención de **PERSONAS EXPERTAS** que cuenten con experiencia y formación especializada.
- **PRESENCIA EQUILIBRADA** de hombres y mujeres en los grupos de trabajo y/o Comité asesor (60-40).
- Serán motivo de **EXCLUSIÓN** de su participación en los procedimientos y en las Comisiones de Investigación o en los procesos de mediación, aquellas personas que tengan algún conflicto de interés en el caso.

### 3. RESPONSABLES Y PERSONAL DESIGNADO

Se define en este apartado las personas que pueden intervenir en el presente protocolo con sus funciones y responsabilidades:

<b>NOMBRE</b>	<b>FUNCIONES</b>
<b><i>Dirección de la Empresa</i></b>	Es la encargada de velar por la seguridad y salud de los trabajadores poniendo todos los medios a su alcance, para llevar a cabo el protocolo. Finalmente aprobará y dará cumplimiento a la resolución del informe elaborado el comité asesor
<b><i>Delegado/a de Prevención</i></b>	Será informado y podrá participar en la implantación del Protocolo. Participación en el diseño del procedimiento a establecer, en su redacción y en las diferentes fases y acciones contempladas en el mismo (Criterios Básicos publicado por el ISPLN)
<b><i>Personas de Referencia</i></b>	Serán las personas miembros del Comité asesor que con carácter general recepcionarán las consultas y denuncias
<b><i>Comité Asesor</i></b>	Es un órgano paritario formado por integrantes de la empresa, constituido para investigar una denuncia sobre posible violencia laboral. Elevará su informe-propuesta de actuación a la Dirección de la empresa
<b><i>Personal Especialista (SPA o Consultoría externa)</i></b>	Será/n aquella/s persona/s que en caso de ser requerida/s por el Comité Asesor, como especialista/s (según su formación), puedan ayudar a realizar informes periciales.
<b><i>Resto de Trabajadores y Trabajadoras</i></b>	Deberán dar cumplimiento al contenido de este procedimiento. Siendo consciente de la importancia que tiene para el buen curso interno de la organización.



## COMITÉ ASESOR

Es un órgano formado por integrantes de la empresa, constituida para investigar una denuncia sobre posible violencia interna laboral.

Su función primordial es analizar en detalle la situación denunciada y proponer las medidas preventivas o correctoras oportunas para canalizar la situación.

Los/las componentes del Comité Asesor serán personal de Gerencia-Administración, y los delegados/as de prevención (siempre que no sea la persona denunciada o denunciante, o tenga implicación directa en el caso)

Todos los integrantes del Comité Asesor podrán actuar como persona de referencia para canalizar las consultas, quejas y denuncias que se tramiten bien directamente o a través de persona que le represente.

### Funciones del Comité Asesor:

- Establecer los procedimientos necesarios para recabar información objetiva respecto a las quejas y denuncias recibidas en materia de violencia laboral.
- Elaboración de propuestas para la mejora en relación a las quejas formuladas.
- Presentación de las conclusiones de la investigación y de las propuestas de resolución a la Dirección de la empresa para que se lleven a cabo las actuaciones preceptivas.
- Ser referencia para la recepción de quejas, consultas y denuncias.

Una vez sea elegido el Comité Asesor, se dará a conocer a todos los miembros de la organización, su nombramiento y se facilitará la localización de las mismas:

**COMITÉ ASESOR: paritario > 2 por el comité de empresa y 2 por la empresa.**

NOMBRE Y APELLIDOS	DEPARTAMENTO
PEDRO ARDAIZ LABAIRU	DIRECTOR-GERENTE
LETICIA POYO HUALDE	RESPONSABLE ADMINISTRATIVO
JUNE MORENO SAN JULIAN	DELEGADA DE PREVENCIÓN
TXEMA SENOSIAIN JERICO	DELEGADO DE PREVENCIÓN
	TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES ESPECIALIZADO EN ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA
	ESPECIALISTA/EXPERTO CON EXPERIENCIA Y FORMACIÓN ESPECÍFICA EN IGUALDAD DE GÉNERO



### SUPLENTES DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ ASESOR:

NOMBRE Y APELLIDOS	DEPARTAMENTO

Se procurará en la medida de lo posible, que **la/s persona/s acordada/s** para gestionar la investigación (caso de la investigación de acoso sexual o por razón de sexo) sea mujer, siempre que sea posible, y que cuente con formación previa en materia de género. En caso contrario, se le procurarán medios o instrumentos, así como tiempo dentro de la jornada de trabajo para adquirirla. Tanto la Gerencia como el Comité Asesor deberán nombrar suplentes de los integrantes del Comité en los casos de abstención y/o recusación de u miembro del Comité.

La Dirección de **FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS** se compromete a poner a disposición del Comité Asesor los recursos necesarios para la realización de esta actividad, así como la contratación de expertos/as externos/as, en caso de que se considere necesario el asesoramiento de los/las mismos/as.



#### 4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

A efectos del presente Protocolo:

Este procedimiento es aplicable para todos los centros y lugares de **FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS**, así como a todas las personas que prestan o puedan prestar servicios en la misma, esto es: tanto el personal interno, como personal externo (**trabajadores de empresas contratadas que presten servicios en dependencias de la misma**)

**Centros de trabajo de la empresa:**

CENTROS QUE QUEDAN INCLUIDOS:

- **CSS DE ESTELLA**
- **CSS DE TUDELA**
- **COA DE MENORES**
- **CENTRO DE DÍA DE JUSTÍCIA JUVENIL**
- **GERENCIA FUNDACIÓN Y ADMINISTRACIÓN**
- **CUALQUIER OTRO CENTRO O SERVICIO QUE SE LE ENCARGUE EN SU CONDICIÓN DE ENTE INSTRUMENTAL DEL GOBIERNO DE NAVARRA.**

#### 5. DEFINICIONES

DESCRIPCIÓN DE LAS CONDUCTAS DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO:

Se adjunta como Anexo a este protocolo, las definiciones de las distintas conductas y situaciones. Estas definiciones tienen carácter orientativo dado que no pueden recoger todas las posibles situaciones y están sujetas a las variaciones que se vayan produciendo en la definición de las conductas y situaciones.

## 6. PROCEDIMIENTO Y DESARROLLO DE ACTUACIÓN

### PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE UNA QUEJA O DENUNCIA DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

#### **FASE DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO: Presentación de denuncias.**

Formará parte de **un sistema de alerta y detección precoz** de las situaciones de violencia en el entorno laboral, la posibilidad de que todo trabajador o trabajadora incluida en el ámbito de aplicación del presente protocolo, que se considere que está pasando por una situación tipificada dentro de la violencia en el trabajo, podrá dirigirse al *Comité Asesor*. La comunicación de la queja deberá dirigirse al comité asesor (o a cualquiera de sus miembros) **por escrito** (aunque inicialmente pueda ser de forma verbal).

También podrá comunicar la situación de violencia cualquier trabajador/a que detecte una situación de violencia en terceras personas. En este caso la denuncia deberá acompañarse del consentimiento del trabajador o trabajadora afectada.

Igualmente, la Fundación podrá actuar de oficio si tiene conocimiento de cualquier situación de violencia laboral.

#### **FASE DE ANÁLISIS Y VALORACIÓN INICIAL**

El comité Asesor estudiará la información aportada con objeto de valorar si procede su resolución a través de la participación activa de las personas afectadas (en caso de conflicto) o se inicia directamente una investigación.

En el ámbito de la investigación el Comité podrá entrevistar a todas aquellas personas que estime necesario y éstas podrán acudir acompañadas de alguien de su confianza. La información que se detalle a las personas afectadas o a otras que sean entrevistadas o participen en la investigación, se limitará a los hechos que motiven su participación en dicha investigación. En ningún momento se podrá facilitar el acceso a los escritos de denuncia que serán confidenciales.

#### **FASE DE RESOLUCIÓN**

##### **a) Resolución mediante la participación activa de las partes afectadas (MEDIACIÓN)**

Cuando se valore estar ante el supuesto de un conflicto no resuelto (Nunca en situaciones de acoso sexual o acoso psicológico o Mobbing) se ofrecerá a las partes afectadas la posibilidad de iniciar un proceso de Mediación, asistidas por un profesional en mediación, con formación específica en la materia, cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 11 (condiciones para ejercer de mediador) de la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Se les informará con detalle de las características y principios que rigen esta técnica profesional.

El proceso de mediación finalizará con la firma de un documento que establezca las medidas a adoptarse tanto por las personas implicadas como por la Fundación.



Ésta última, en su papel de facilitar y velar por el cumplimiento de dicho documento. El proceso podrá concluir con el acuerdo privado entre las partes. El plazo entre el inicio de la aplicación del procedimiento mediador y el documento final a firmar por las partes no excederá de 45 días naturales.

### **b) Resolución tras la investigación formal de los hechos**

El comité Asesor realizará la investigación y dará audiencia a las partes afectadas. Asimismo dispondrá de capacidad para proponer medidas preventivas. En el caso de que exista componente de acoso sexual o por razón de sexo, formará parte del Comité una persona con formación específica en igualdad de género.

Serán citadas por separado la persona que comunica la situación, la persona o personas a la que se atribuyen las conductas hostiles, las afectadas por las mismas, y posibles testigos e informantes que se consideren necesarios.

Se expondrá a todas las personas entrevistadas el objeto de la investigación, el desarrollo del procedimiento y su derecho al anonimato, a la confidencialidad de la información y a no ser víctima de discriminación laboral por sus declaraciones.

El objeto de interés de las entrevistas serán las conductas relacionadas con la naturaleza del caso. Por otro lado, las partes serán informadas de la inconveniencia, aunque compatible, del inicio de actuaciones legales mientras no concluya el procedimiento establecido en este protocolo.

El comité emitirá informe donde conste el diagnóstico de la situación analizada, así como propuesta de medidas a implantar.

- Medidas para la eliminación o reducción del riesgo y otras que serán incluidas en la planificación preventiva de la Fundación.
- Medidas disciplinarias y/o sancionadoras, previstas en la regulación interna de la empresa: En virtud del Convenio Colectivo de la Fundación Gizain, epígrafe 8, apartado 2, las sanciones máximas que podrán imponerse a las personas trabajadoras que incurran en las faltas especificadas anteriormente, serán las siguientes:

Por faltas graves: suspensión de empleo y sueldo de 3 a 15 días.

Por faltas muy graves: Suspensión de empleo y sueldo de 15 a 60 días, despido disciplinario en los supuestos en que la falta implique grave incumplimiento contractual.

El comité emitirá su informe definitivo de sus actuaciones en el plazo máximo de 2 meses naturales desde que le sea comunicado el caso.

Evaluación y revisión periódica del funcionamiento o implantación del Protocolo.

Se procurará por todos los medios posibles, que tanto el personal de **FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS**, como las entidades proveedoras (Coordinación de Actividades Empresariales) conozcan **la política de la empresa en esta materia.**



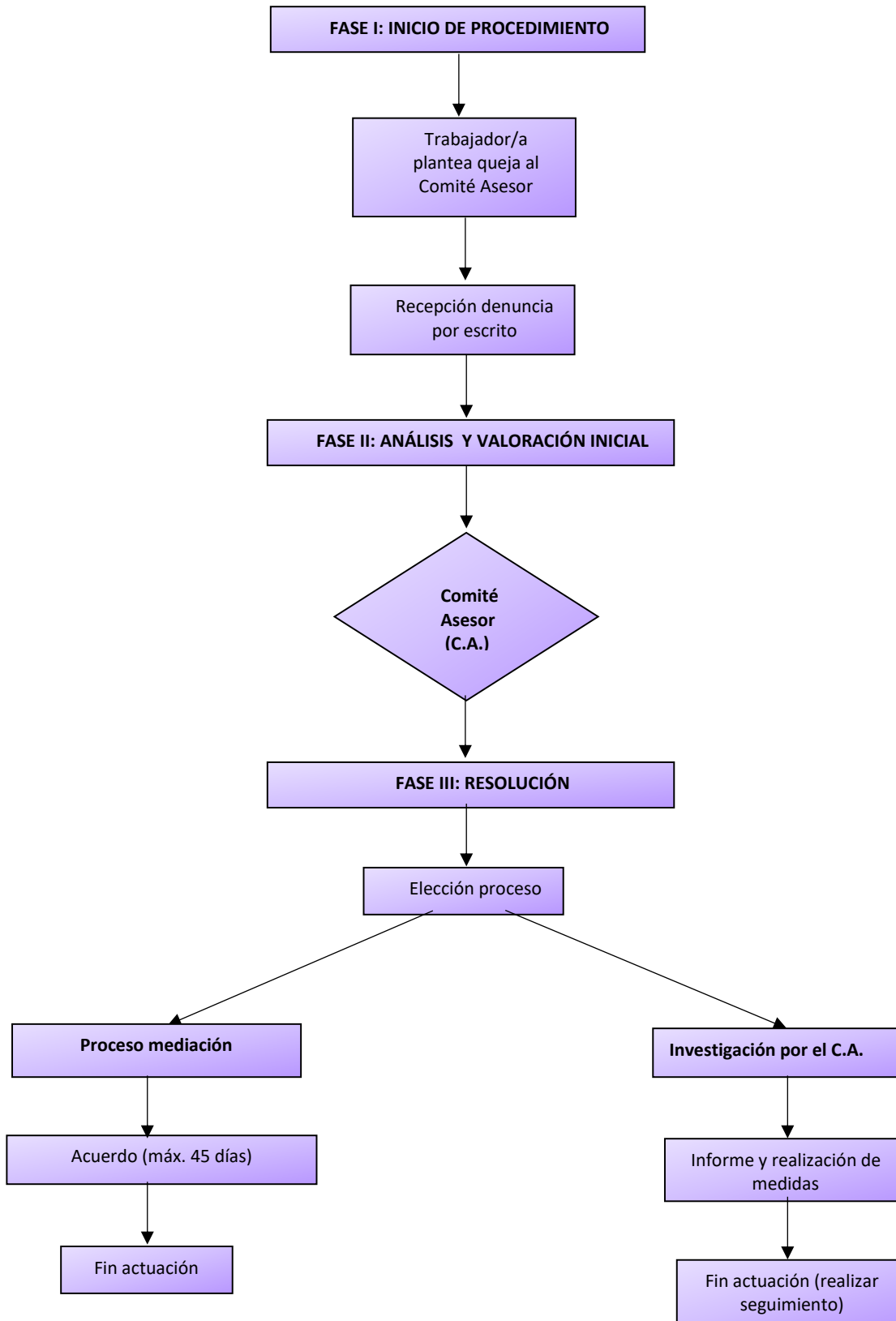
## EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

- *El Comité Asesor llevará el **control de las denuncias** presentadas y de la resolución de los expedientes con el objetivo de realizar cada año un informe de seguimiento sobre la aplicación del presente protocolo.*
- Se garantizará que la **política informativa y formativa** de la empresa en materia de riesgos laborales incluya la formación adecuada en materia de violencia, violencia de género y en particular sobre acoso sexual y sexista y sus efectos en la salud de sus víctimas, a todos los niveles: personal trabajador, directivo, mandos intermedios, representación del personal tanto unitaria, sindical, y específica en materia de prevención de riesgos laborales.
- **Al menos una vez al año**, se actualizará la **formación del personal** en esta materia y especialmente del personal **directivo y mandos intermedios** mediante la programación de un curso formativo.
- Se llevará a la **evaluación de riesgos y se planificarán, las medidas preventivas resultantes** de cada caso concreto estudiado.
- El **seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas preventivas propuestas** corresponderá al Comité Asesor/ Persona de Referencia, debiendo prestar una especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, al apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas.
- Se deberá prestar también una atención especial a la evitación de posibles situaciones de **hostilidad en el entorno de trabajo**, cuando se produce la **reincorporación** del/de la empleado/a que haya estado de baja laboral, después de una denuncia de violencia en el trabajo.



## 7. ORGANIGRAMA DE ACTUACIÓN DEL PROTOCOLO

### VIAS DE RESOLUCIÓN VIOLENCIA EN EL ENTORNO LABORAL





## **8. OTRAS ACTUACIONES:**

Cuando se hayan producido daños a la salud derivados de las situaciones o conductas que han dado lugar al inicio del procedimiento recogido en el Protocolo, se procederá a cumplimentar el parte de accidente correspondiente y a notificarlo a la Mutua o a la entidad gestora de las contingencias profesionales de sus trabajadores y trabajadoras.

## **10. ANEXOS**

### **ANEXO I. CIRCULAR INFORMATIVA**

## **CIRCULAR INFORMATIVA**

### **FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS**

#### **INDICE**

- 1. ¿QUÉS ES CONFLICTO LABORAL? ¿QUÉ ES EL ACOSO MORAL Y SEXUAL EN EL TRABAJO? ¿QUÉS ES VIOLENCIA FÍSICA?**
  - ¿Qué es el conflicto Laboral?
  - ¿Qué es violencia física?
  - ¿Qué comportamientos se pueden considerar como acoso psicológico?
  - ¿Qué comportamientos se pueden considerar como acoso sexual?
  - ¿Qué no es acoso?
- 2. CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL Y SEXUAL**
- 3. PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL Y SEXUAL**
- 4. ¿QUÉ HACER SI TE ENCUENTRAS EN ESTA SITUACIÓN?**



## 1. ¿QUÉ ES CONFLICTO LABORAL? ¿QUE ES EL ACOSO MORAL Y SEXUAL EN EL TRABAJO? ¿QUÉ ES VIOLENCIA FÍSICA?

El **conflicto laboral** es aquella situación de discrepancia, desavenencia o desacuerdo entre dos o más personas (mando, trabajador/a, equipo,...) que perciben sus objetivos incompatibles, sus compensaciones reducidas y que la otra parte le impide alcanzar sus objetivos.

La **violencia física** son aquellas conductas verbales o físicas que sean amenazadoras, intimidatorias, abusivas y acosadoras relativas a la producción de un daño corporal más o menos inmediato.

El **acoso psicológico** es aquella situación laboral en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema sobre otra, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, con la finalidad de destruir a la persona, profesional o psicológicamente.

El **acoso sexual** es aquella situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

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.

En general, la parte hostigadora tiene más recursos al tener más apoyos o una posición superior a la del trabajador acosado.

Características fundamentales:

- Que se produzca en el lugar de trabajo.
- Que existan dos partes: el/la acosador/a y la víctima.
- Que se dé un comportamiento no deseado y ofensivo.
- Que se trate de episodios reiterados y de manera prolongada en el tiempo.
- Se da siempre en una situación de asimetría (fuerza física, posición jerárquica, dependencia material...), provocada intencionadamente y premeditada.

### ¿Qué comportamientos se pueden considerar como acoso psicológico?

- Asignar trabajos sin ningún valor o utilidad o absurdos o degradantes.
- Asignar tareas por debajo o por encima de las posibilidades del trabajador/a.
- Quitar importancia sistemáticamente al esfuerzo del trabajador/a, o a sus logros, o atribuirlos al azar o a otros factores.
- Cuestionar las decisiones de una persona.
- Ejercer presiones para inducir al error.



- Realizar ataques verbales a la dignidad, a la reputación y la vida privada.
- Realizar ataques verbales a las actitudes y creencias.
  
- Lanzar rumores sobre un/a trabajador/a malintencionados.
- Menospreciar el trabajo realizado por el trabajador o trabajadora.
- Abuso de poder, con fijación de objetivos inalcanzables, control desmesurado del rendimiento.
- Denegar de forma injustificada al acceso de periodos de permiso y/o actividades de formación.
- Ocultar información al trabajador relativa al trabajo o a la organización.
- Restringir las posibilidades de comunicación del trabajador/a con otros compañeros/as.
- Retirar la palabra a la persona.
- Aislamiento deliberado al trabajador tanto física como socialmente.
- Excluir o ignorar al trabajador/a dentro de la organización.
- Difundir rumores diversos contra la persona, sean ciertos o no.
- Imitar mediante gestos, voces y otras cualidades a otra persona de manera malintencionada.

### **¿Qué comportamientos se pueden considerar como acoso sexual?**

- Hacer chistes o bromas, piropos de contenido sexual.
- Petición de citas reiteradas, acercamientos excesivos, gestos, mirada insinuantes...
- Preguntar sobre la vida sexual, insinuaciones sexuales.
- Petición de mantener relaciones sexuales.
- Presión después de la ruptura sentimental con un compañero o compañera.
- Abrazos, besos no deseados, tocamientos, pellizcos, acorralamientos, ...
- Presiones para obtener mejoras o amenazas.
- Proposición de realizar actos sexuales bajo presión de despido.
- Asalto o violación sexual.

Estas listas no tienen carácter exhaustivo ni excluyente, de otras posibles conductas o comportamientos asociados al acoso psicológico y sexual en el trabajo.

### **¿Qué no es acoso?**

- Una situación aislada y que se da de forma puntual.
- Cuando se busca mejorar el trabajo.
- Autoritarismo excesivo del superior/a.
- Aquella actividad que por sí misma conlleva aislamiento.
- Comentarios no malintencionados.
- Falta de comunicación.
- Roces y tensiones puntuales ante una demanda laboral.



## 1. CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL

El acoso laboral afecta negativamente tanto al trabajador/a como a la organización:

- **Consecuencias para la persona trabajadora afectada:**

**Psíquicas:** Ansiedad, estrés, sentimientos de indefensión, miedo continuo, deterioro intelectual, depresión, disminución de la autoestima, frustración, agresividad, irritabilidad, dificultad en concentrarse,...

**Físicas:** dolores musculares y de cabeza, fatiga crónica, problemas gastrointestinales, hipertensión alteraciones del sueño y del apetito, pérdidas de memoria, aumento de hábitos de adicción (fumar, alcohol...), impotencia...

**Sociales:** alteraciones de la vida familiar y social debido al incremento del nerviosismo, irritabilidad, alteración de la afectividad...

- **Consecuencias para la organización.**

- Disminución de la cantidad y calidad de trabajo.
- Disminución de la motivación y satisfacción laboral del trabajador/a.
- Aumento del absentismo laboral.
- Incremento de enfermedades y bajas con costes para la empresa.
- Aumento de los accidentes de trabajo debido a una disminución de la atención y de la concentración en el puesto.
- Abandono de la empresa ante la impotencia de no poder afrontar el problema o derivar en un despido por negarse o someterse a cualquier tipo de acoso.
- Empeoramiento del clima laboral: dificultad de trabajar en equipo, deterioro de las relaciones interpersonales, creación de rumores.
- Mala imagen.

## 2. PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL Y SEXUAL

Para hacer frente al acoso desde la empresa se han iniciado las siguientes actuaciones:

- Declaración de Principios en donde se manifiesta la negativa de tolerar cualquier conducta o comportamiento de acoso, defendiendo el derecho de todos los trabajadores y trabajadoras a ser tratados con dignidad y en la que se indica de forma explícita que las conductas de acoso ni se permitirán ni se aprobarán.
- Se ha desarrollado un protocolo de actuación que identifica las situaciones de conflicto, acoso y violencia y se informa del procedimiento a seguir por la víctima ante una situación de este tipo, asegurando la seriedad y la confidencialidad, así como la protección ante posibles represalias.



- Dentro de este protocolo se han creado las figuras de la Persona de Referencia y del Comité Asesor, que son aquellas personas que han sido designadas por parte de la empresa para recibir aquellas quejas y denuncias por parte de los/las trabajadores/as sobre una posible situación de acoso laboral.
- Programa de información y formación dirigida al personal sobre los aspectos acoso psicológico, sexual o por razón de sexo y violencia física.
- Establecimiento de normas sancionadoras.

### **3. ¿QUÉ HACER SI TE ENCUENTRAS EN ESTA SITUACIÓN?**

Si consideras que estás padeciendo una situación de acoso o violencia en el trabajo debes informar de la situación a las personas de referencia (miembros del Comité Asesor)

La Persona de Referencia te informará sobre tus derechos y obligaciones, te orientará sobre las diferentes opciones para resolver directamente el problema y/o te ofrecerá asesoramiento sobre cómo proceder. Además, te facilitará otras vías de apoyo y referencia (médicas, psicológicas, etc....) y hará que se inicie una investigación, discreta y objetiva.

## ANEXO II. MODELO DE DENUNCIA

### DENUNCIA

Nº de Denuncia:	___ / ___
-----------------	-----------

Solicitante					
<input type="checkbox"/>	Persona/s afectada/s	<input type="checkbox"/>	Comité de Seguridad y Salud	<input type="checkbox"/>	Recursos Humanos
<input type="checkbox"/>	Delegados/as Prevención	<input type="checkbox"/>	Otros:		

Tipo de acoso					
<input type="checkbox"/>	Moral / Laboral	<input type="checkbox"/>	Sexual	<input type="checkbox"/>	Por razón de sexo
<input type="checkbox"/>	Por razón de orientación sexual	<input type="checkbox"/>	Conflicto Laboral	<input type="checkbox"/>	Otras discriminaciones (especificar):

Datos de la persona afectada			
Nombre y apellidos:			
N.I.F.:			
Edad:		Teléfono de contacto:	
<b>Datos profesionales:</b>			
Centro de trabajo:		Departamento:	
Puesto de trabajo:		Tipo de contrato:	
Antigüedad en el puesto de trabajo:		Antigüedad en la empresa:	



<b>Datos de la persona demandada</b>	
Nombre y apellidos:	
N.I.F:	
<b>Datos profesionales:</b>	
Centro de trabajo:	Departamento:
Puesto de trabajo:	Tipo de contrato:
Antigüedad en el puesto de trabajo:	Antigüedad en la empresa:

<b>Descripción de los hechos</b>
<b>(Incluir descripción de los hechos, fechas, lugares, posibles testigos, ...)</b>

<b>Documentación anexa</b>			
<input type="checkbox"/>	Si (especificar)	<input type="checkbox"/>	No

<b>Solicitud</b>	
<input type="checkbox"/>	Solicito inicio del Protocolo de actuación frente al acoso laboral

Localidad y fecha

Firma de la/s persona/s interesada/s





## ANEXO III. CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ ASESOR

### DESIGNACIÓN DEL COMITÉ ASESOR

Empresa:

Centro de trabajo:

En cumplimiento con el Protocolo de Prevención e intervención en situaciones de acoso y violencia en el trabajo, se constituye el Comité Asesor y se designa a sus integrantes.

**COMITÉ:** Será paritario (representación trabajadores/as y empresa), también tendrá una presencia equilibrada de mujeres y hombres, siempre que sea posible. Si el Comité Asesor lo requiere se nombrará una persona Especialista.

**DESIGNACIÓN / RECUSACIÓN:** se garantizará la distancia personal, afectiva y orgánica entre los miembros que la integren y las personas implicadas en el procedimiento, por tanto, los miembros del Comité Asesor podrán hacer uso de la recusación en caso de parentesco, amistad, enemistad, superioridad o subordinación inmediata, en tal caso se nombrará a otra persona que cumpla con la circunstancia arriba indicada.

Corresponden al Comité Asesor las siguientes funciones:

- Establecer los procedimientos necesarios para recabar información objetiva respecto a las quejas recibidas en materia de acoso laboral y sexual o violencia laboral.
- Elaboración de propuestas para la mejora de las quejas formuladas.
- Presentación de las conclusiones de la investigación y de las propuestas de resolución a la Dirección de la Empresa para que se lleven a cabo las actuaciones preceptivas.

Designación miembros de la Comité Asesor:		
Nombre y apellidos: _____	Cargo: _____	Firma: _____
Nombre y apellidos: _____	Cargo: _____	Firma: _____
Nombre y apellidos: _____	Cargo: _____	Firma: _____
Nombre y apellidos: _____	Cargo: _____	Firma: _____
Fecha designación Comité Asesor:		

Firma Delegados/as de Prevención y Representantes de la Empresa:

D.	D.	D.
D.N.I.	D.N.I.	D.N.I.
Firma	Firma	Firma
D.	D.	D.
D.N.I.	D.N.I.	D.N.I.
Firma	Firma	Firma



## ANEXO IV. MODELO DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

### INFORME DE INVESTIGACIÓN

Informe N°:		
Empresa:	Centro de trabajo:	
Departamento:	Puesto de trabajo:	
<b>Datos del trabajador/a denunciante:</b>		
Nombre:	1 <sup>er</sup> Apellido:	2 <sup>o</sup> Apellido:
Edad:	Fecha ingreso empresa: / /	Antigüedad puesto: <small>MESES</small> <small>DÍAS</small>
<b>Datos del trabajador/a denunciado:</b>		
Nombre:	1 <sup>er</sup> Apellido:	2 <sup>o</sup> Apellido:
Edad:	Fecha ingreso empresa: / /	Antigüedad puesto: <small>MESES</small> <small>DÍAS</small>
Corresponde a denuncia N°:	<input type="text"/>	

#### **Análisis de la denuncia (persona de referencia):**



**Conclusiones:**

**Fecha:**  
**Firma Persona de Referencia:**

**COMITÉ ASESOR**

¿Es necesario constituir el Comité Asesor?                      Si                       No

**PROCESO DE INVESTIGACIÓN DEL COMITÉ ASESOR (ENTREVISTAS, PRUEBAS, ...)**

**CONCLUSIONES COMITÉ ASESOR:**



**Acciones correctoras propuestas:**

A.-

B.-

C.-

Valoración económica de la(s) acción(es) correctora(s):	Fecha prevista de realización:
A.-                      B.-                      C.-	A.- / /    B.- / /    C.- / /

Responsable ejecución acción(es) correctora(s):

A.-    B.-    C.-

Fecha redacción informe:	Firma(s) participante(s) investigación:
/ /	Sr/a.                                      Sr/a.                                      Sr/a.



## ANEXO V. MODELO DE CUESTIONARIO PARA LA VALORACIÓN DE UN POSIBLE CASO DE ACOSO.

Se propone como herramienta de apoyo en el análisis de un posible caso de acoso el cuestionario EBAL. Este procedimiento de solución autónoma de los conflictos laborales, basado en las NTP 891 y 892 del INSHT.

### **Cuestionario EBAL (Escala Breve de Acoso Laboral, de E. Carbonell, 2009)**

El Cuestionario EBAL se utiliza para realizar una valoración preliminar del nivel de acoso laboral.

El proceso es garantista y respetuoso con los derechos de intimidad y con el deber de confidencialidad.

### **MÉTODO EBAL (ESCALA SIMPLE DE ACOSO LABORAL):**

Normas para su aplicación:

- El cuestionario deberá aplicarlo el/la Técnico en PRL del Comité Asesor, nunca la persona afectada ni una persona relacionada con el conflicto.
- Se debe solicitar a la persona afectada que relate qué conductas ha experimentado como vejatorias en los últimos meses (preferentemente se acotará el inicio del acoso y se fijará su final el momento de la evaluación). Si el período supera los 3 meses, se elegirá este último período como referencia.
- Se pasa el cuestionario EBAL anotando las conductas percibidas y la frecuencia con la que se producen.
- Posteriormente se constatará la información recibida a través de otras fuentes de información: **entrevistas** a otros compañeros, documentación aportada, etc. las conductas constatadas en esta fase darán por válidas las respuestas del cuestionario, sin embargo, se podrá dudar de la validez de las conductas que solamente han sido suministradas por la persona afectada. Una vez corregido el cuestionario con estas correcciones ya se puede corregir el cuestionario.

El método EBAL consiste en el pase de un cuestionario de 16 preguntas agrupadas en 6 síntomas de acoso:

1. Descrédito laboral
2. Aislamiento social y laboral
3. Desprestigio personal
4. Agresiones y humillaciones
5. Robos y daños
6. Amenazas

Para cada síntoma el método identifica tanto su existencia (escala dicotómica), como una escala de intensidad (escala tipo Likert de 0 a 3):

- **0.** Apenas. Nunca o como máximo una o dos veces en los últimos 3 meses.
- **1.** Algo. Casi todas las semanas en los últimos 3 meses.
- **2.** Bastante. Todas las semanas, más de una vez en los últimos 3 meses.
- **3.** Mucho. Casi todos los días en los últimos 3 meses.

El método consiste en el conteo de las conductas de acoso percibidas (respuestas SI) y el sumatorio de la frecuencia de intensidad con las que se presentan (de 0 a 3). Se toma una decisión en función del criterio que aparece en la Tabla siguiente:

### Escala de resultados EBAL.

Si aparece señalada una casilla D, el afectado/a requiere intervención inmediata.

Si aparece algún espacio de la columna C señalado se recomienda atender el proceso de acoso.

Si todas las marcas aparecen en las columnas A y B no se hace necesario una atención especial, si bien, en el caso de las columnas B y C debe supervisarse la evolución.

Si un solo Criterio Crítico se cumple, puede no darse un acoso, pero procede una valoración en profundidad dependiendo del criterio como sería el caso de agresiones o acoso sexual.

		A	B	C	D
Número Total Criterios		0 a 5		6 a 9	10 o +
Frecuencia	1. Descrédito Laboral	0 a 2	3 a 5	6 o +	
	2. Aislamiento Social Laboral	0 a 2	3 a 5	6 o +	
	3. Desprestigio Personal	0 a 2		3 a 5	6 o +
	4. Agresiones y Humillaciones	0 a 2		3 a 5	6 o +
	5. Robos y Daños	0 a 2	3 a 5	6 o +	
	6. Amenazas	0 a 2		3 a 5	6 o +
Total de Frecuencia		0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 o +

		A	B	C	D
Criterios Críticos		0	1 a 2	3 a 4	5 o +
Frecuencias Críticas		0	1 a 3	4 a 6	7 o +

		A		B. Frecuencia			
1. Descrédito de la Capacidad Laboral y Deterioro de las Condiciones de Trabajo	Declaración de Incompetencia: Afirmar en público los errores del afectado; establecerlo como responsable ante los demás de fracasos o bajo rendimiento, etc.	SI	NO	0	1	2	3
	Impedir la Competencia: Aislamiento físico; no recibe información de su propio trabajo; impiden realizar su trabajo con normalidad, etc....	SI	NO	0	1	2	3
	Demostrar la Incompetencia: Sometimiento a valoraciones o sanciones discriminatorias; tareas inadecuadas, etc....	SI	NO	0	1	2	3
2. Aislamiento Social Laboral	Interferencia en el Contacto Social Laboral: Ausencia o deterioro de comunicación sobre aspectos relevantes del trabajo.	SI	NO	0	1	2	3
	Restricción del Contacto Social Laboral: Limitación de asistencia a reuniones o de recibir información relevante; aislamiento y rechazo de iguales	SI	NO	0	1	2	3
	Prohibición expresa de comunicar con el afectado	SI	NO	0	1	2	3
3. Desprestigio Personal	Burlas o ridiculizaciones personales	SI	NO	0	1	2	3
	Rumores sobre vida privada	SI	NO	0	1	2	3
	Críticas a la vida privada, opciones políticas, religiosas, sexuales, etc....	SI	NO	0	1	2	3
4. Agresiones y Humillaciones	Agresión Física Explícita	SI	NO	0	1	2	3
	Acoso o insinuaciones sexuales	SI	NO	0	1	2	3
	Prácticas Laborales Humillantes	SI	NO	0	1	2	3
5. Robos y Daños	Desaparición en el trabajo de objetos personales y de material para la realización del trabajo.	SI	NO	0	1	2	3
	Ruptura o deterioro de objetos o herramientas para la realización del trabajo	SI	NO	0	1	2	3
6. Amenazas	Amenazas Directas relativas a la exclusión del puesto o de tipo físico.	SI	NO	0	1	2	3
	Amenazas Indirectas, expresadas a otras personas sobre la continuidad en el puesto de trabajo	SI	NO	0	1	2	3

**TABLA PARA EL CÁLCULO**

		EXISTE	FRECUENCIA	SUMA POR CRITERIO
1. Descrédito de la Capacidad Laboral y Deterioro de las Condiciones de Trabajo	Declaración de Incompetencia: Afirmar en público los errores del afectado; establecerlo como responsable ante los demás de fracasos o bajo rendimiento, etc.			
	Impedir la Competencia: Aislamiento físico; no recibe información de su propio trabajo; impiden realizar su trabajo con normalidad, etc....			
	Demostrar la Incompetencia: Sometimiento a valoraciones o sanciones discriminatorias; tareas inadecuadas, etc....			
2. Aislamiento Social Laboral	Interferencia en el Contacto Social Laboral: Ausencia o deterioro de comunicación sobre aspectos relevantes del trabajo.			
	Restricción del Contacto Social Laboral: Limitación de asistencia a reuniones o de recibir información relevante; aislamiento y rechazo de iguales			
	Prohibición expresa de comunicar con el afectado			
3. Desprestigio Personal	Burlas o ridiculizaciones personales			
	Rumores sobre vida privada			
	Críticas a la vida privada, opciones políticas, religiosas, sexuales, etc.			
4. Agresiones y Humillaciones	Agresión Física Explícita			
	Acoso o insinuaciones sexuales			
	Prácticas Laborales Humillantes			
5. Robos y Daños	Desaparición en el trabajo de objetos personales y de material para la realización del trabajo.			
	Ruptura o deterioro de objetos o herramientas para la realización del trabajo			
6. Amenazas	Amenazas Directas relativas a la exclusión del puesto o de tipo físico.			
	Amenazas Indirectas, expresadas a otras personas sobre la continuidad en el puesto de trabajo			
	<b>SUMAS</b>			





## ANEXO VI. DEFINICIONES

### DESCRIPCIÓN DE LAS CONDUCTAS DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO:

- a) **Las conductas de Acoso Laboral:** En general, toda conducta, actitud o acción que, realizada con una cierta reiteración y sistematicidad, pueda considerarse ofensiva, humillante, violenta o intimidatoria, siempre que se produzca en el lugar de trabajo o con ocasión de éste y que implique el insulto, menosprecio, humillación, discriminación o coacción de la persona en el ámbito psicológico, sexual y/o ideológico, pudiendo llegar a lesionar su integridad a través de la degradación de las condiciones de trabajo, cualquiera que sea el motivo que lleve a la realización de esa conducta.
- b) **Las conductas de Violencia Física:** aquellas que suponen una agresión de esta naturaleza que se practican entre personas pertenecientes a la propia empresa o entre personas de distintas empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo. Quedan excluidas, las agresiones realizadas por personas que no formen parte de esas empresas o cuya presencia en el centro de trabajo sean ilegítima (violencia externa).

Conscientes de las graves consecuencias que una situación de acoso o violencia puede tener tanto para la persona trabajadora y las personas que le rodean, como para el desarrollo de la actividad habitual de una empresa, **FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS**, quiere establecer una herramienta de protección frente a la violencia, para ello se delimita el concepto de violencia y sus manifestaciones, de manera que cualquier trabajador/a pueda en todo momento saber cuándo está ante una situación de violencia laboral interna. Asimismo, se establece un procedimiento “informal” previo para la resolución de este tipo de conflictos y un procedimiento de queja en el caso de no encontrar una solución en este primer nivel.

**Los supuestos que se recogen a continuación se califican de acoso y/o violencia física, si bien estos no conforman una lista cerrada.**

#### ACOSO SEXUAL

Se considera acoso sexual en el trabajo cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado dirigido contra una persona por razón de su sexo, y que se dé con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona o **crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo**. Cuando dicho acoso sea de índole sexual se considerará acoso sexual.

O también se puede definir como “aquella conducta de naturaleza sexual que afecta a la dignidad de la mujer y del hombre, que implica la imposición de requerimientos sexuales no deseados y que supone, por tanto, un atentado contra su libertad sexual”.

**Para que exista acoso sexual en el trabajo se tienen que dar los siguientes requisitos:**

1. Que se produzcan en el ámbito de la organización o dirección de una empresa o como consecuencia de una relación de trabajo.
2. Que se trate de comportamientos de naturaleza sexual.

### 3. Que no exista un consentimiento libre de la víctima.

Para que se considere acoso sexual se tienen que dar necesariamente la concurrencia de tres conductas: solicitud o requerimiento de cualquier comportamiento de índole sexual y rechazo por parte de la persona que lo recibe.

El acoso sexual se puede producir tanto desde posiciones de poder jerárquico, como entre personas del mismo o inferior nivel laboral.

A modo de ejemplo, pueden constituir acoso sexual los siguientes comportamientos:

- a) Observaciones sugerentes y desagradables, chistes o comentarios sobre la apariencia o aspecto, y abusos verbales deliberados de contenido libidinoso, o un acercamiento físico excesivo e innecesario.
- b) Invitaciones impúdicas o comprometedoras.
- c) Uso de imágenes o posters pornográficos en los lugares y herramientas de trabajo.
- d) Gestos obscenos.
- e) Contacto físico innecesario, rozamientos.
- f) Observación clandestina de personas en lugares reservados, como los servicios o vestuarios.
- g) Demandas de favores sexuales acompañados o no de promesas explícitas o implícitas de trato preferencial o de amenazas en caso de no acceder a dicho requerimiento (chantaje sexual, quid pro quo o de intercambio).
- h) Comentarios o gestos repetidos de carácter sexual sobre el cuerpo, la apariencia o el estilo de vida de un/a trabajador/a.
- i) Llamadas telefónicas, cartas, mensajes de correo electrónico, sms o similares de carácter ofensivo, de contenido sexual.
- j) Agresiones físicas con fines sexuales.
- k) Cualquier otro comportamiento que tenga como causa un deseo sexual y como consecuencia la discriminación, el abuso, la vejación o la humillación del trabajador o trabajadora por razón de su sexo o condición sexual.

## VIOLENCIA FÍSICA

Se considera violencia física a aquellas conductas verbales o físicas que sean amenazadoras, intimidatorias, abusivas y acosadoras relativas a la producción de un daño corporal más o menos inmediato.

Es una forma de comportamiento negativo de acción, en las relaciones entre dos o más personas, caracterizada por agresividad –ya sea reiterada, ya sea instantánea- que produce efectos nocivos sobre la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores y trabajadoras en el lugar de trabajo.

Es Violencia Física cuando se da:

- a) Abuso emocional: intimidación, amenazas, menosprecio, humillación o rechazo como persona.
- b) Agresiones físicas o verbales continuadas.
- c) Conductas y comportamientos que supongan el menosprecio y/o desacreditación por razones de género, étnicas, ideológicas o de afiliación religiosa, política o sindical.
- d) Discriminación por aspectos relacionados con discapacidades.



## CONFLICTO LABORAL

Se entiende el conflicto como aquella **situación de discrepancia, desavenencia o desacuerdo entre dos o más personas** (mando, trabajador/a, equipo, ...) que perciben sus objetivos incompatibles, sus compensaciones reducidas y que la otra parte le impide alcanzar sus objetivos. Surge como contraposición de sus respectivos intereses, valores, intenciones, aspiraciones o expectativas, y su evolución debería derivar hacia una gestión del conflicto bien sea a través de la negociación, la mediación o el arbitraje. Los conflictos que persisten en el tiempo pueden dar lugar a malestar e insatisfacción en el trabajo, así como al trastorno de ansiedad u otras patologías, e incluso, como medio para poner fin a una situación de conflicto, **puede derivarse en situaciones de violencia o acoso laboral (psicológico).**

### CONDUCTAS QUE SON ACOSO PSICOLÓGICO

#### Abuso de autoridad

- a) Dejar al trabajador/a de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicado sin causa alguna que lo justifique.
- b) Dictar órdenes de imposible incumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan.
- c) Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
- d) Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la empresa o que han colaborado con los reclamantes.

#### Trato vejatorio

- a) Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador.
- b) Menospreciar u ofender personalmente o profesionalmente al trabajador/a.
- c) Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas.
- d) Abuso de poder, con fijación de objetivos inalcanzables, control desmesurado del rendimiento y denegación injustificada al acceso de periodos de permiso y actividades de formación.
- e) Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.
- f) Ignorar o excluir al trabajador/a dentro de la organización.

#### Acoso discriminatorio, cuando está motivado por:

- a) Creencias políticas y religiosas de la víctima.
- b) Ataques por motivos sindicales.
- c) Sexo u orientación sexual.
- d) Mujeres embarazadas o maternidad.
- e) Edad, estado civil.
- f) Origen, etnia, nacionalidad.
- g) Discapacidad.

CONDUCTAS QUE NO SON ACOSO MORAL (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones)

- a) Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.



- b) Actos puntuales discriminatorios.
- c) Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- d) Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.
- e) Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- f) Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- g) Amonestaciones sin descalificar por realizar el trabajo de forma incorrecta.
- h) Conflictos personales o sindicales.

#### TIPOS DE ACOSO LABORAL SEGÚN JERARQUÍA

De acuerdo a la jerarquía del acosador y del afectado, puede ser clasificado en: Ascendente, horizontal o descendiente.

- **Ascendente:** Se define como el tipo de acoso, en que la víctima (acosado/a) es una persona, que ocupa un cargo de nivel superior, al que ocupa el o los acosadores dentro de la organización, es decir cuando una persona que ocupa un cargo superior es acosada/o por su subordinado(s).
- **Horizontal:** Se define como el tipo de acoso, ejercido por uno o varios compañeros (as) de trabajo de la víctima. Ambos tienen el mismo nivel jerárquico dentro de la organización.
- **Descendente:** Se define como el acoso ejercido por una persona, que ostenta un cargo jerárquico superior al cargo ocupado por la víctima (acosado/a). Aquí, generalmente es posible identificar de forma más clara, el abuso de poder.