

# Protocolo para la prevención y abordaje del acoso sexual y por razón de sexo en la empresa



Consejo de Relaciones  
Laborales de Cataluña  
Comisión de Igualdad  
y del Tiempo de Trabajo



Generalidad de Cataluña  
Departamento de Empresa y Empleo



---

# Elaboración

Miembros de la Comisión de Igualdad y Tiempo de Trabajo del Consejo de Relaciones Laborales de Cataluña

**Preside:**

Jordi Miró i Meix, director general de Relaciones Laborales y Calidad en el Trabajo

**Secretaria general del Consejo de Relaciones Laborales de Cataluña:**

M. Àngels Pujols Muntada

**En representación de las organizaciones sindicales más representativas:**

• **Por CCOO:**

Alba Garcia Sánchez

Luisa Montes Pérez

• **Por la UGT:**

David Papiol i Bernal

Pilar Castellà Orradre

**En representación de las organizaciones empresariales más representativas:**

• **Por FOMENTO:**

Olga Figuerola i Giménez-Coral

Mireia Recio Ortega

• **Por PIMEC:**

Itziar Ruedas Retueto

**En representación de la Generalidad de Cataluña:**

Núria Cañellas Pascual

Rafael Gálvez Montilla

Raquel Saco Coya

---

---

## Elaboración

---

### **Apoyo externo:**

- **Por CCOO:**

Neus Moreno Saenz

- **Por FOMENTO:**

Yésika Aguilar Granados

- **En representación de la Generalidad de Cataluña:**

Raquel Alsina Armengol

Àngels Cuadrada Basquens

M. Àngels Gensana Riera

### **Apoyo técnico de la Secretaría General del Consejo de Relaciones Laborales de Cataluña:**

Cristina Gómez Rodríguez

Núria Gonzalez Manzano

### **Miembros del Grupo Técnico de Acoso**

#### **Secretaria general del Consejo de Relaciones Laborales de Cataluña:**

M. Àngels Pujols Muntada

#### **En representación de las organizaciones sindicales más representativas:**

- **Por CCOO:**

Alba Garcia Sánchez / Neus Moreno Saenz

- **Por la UGT:**

Pilar Castellà Orradre / Eva Gajardo Rodríguez

---

---

## Elaboración

---

### **En representación de las organizaciones empresariales más representativas:**

- **Por FOMENTO:**

Yésika Aguilar Granados / Mireia Recio Ortega

- **Por PIMEC:**

Itziar Ruedas Retuerto

### **En representación de la Generalidad de Cataluña:**

M. Àngels Gensana Riera

Carmen Ladona Calvo

Carmen Mañas Rodríguez / Cinta Farnós Brull

Raquel Saco Coya

Telma Vega Felgueroso

### **Apoyo externo:**

Carolina Gala Durán

### **Apoyo técnico de la Secretaría General del Consejo de Relaciones Laborales de Cataluña:**

Cristina Gómez Rodríguez

Núria Gonzalez Manzano

---

---

# Índice

---

|                |          |
|----------------|----------|
| <b>Prólogo</b> | <b>8</b> |
|----------------|----------|

---

|                     |           |
|---------------------|-----------|
| <b>Presentación</b> | <b>10</b> |
|---------------------|-----------|

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. El acoso sexual y el acoso por razón de sexo</b> | <b>16</b> |
|--|-----------|

---

|  |    |
|--|----|
| 1.1. El acoso sexual: definición, elementos clave y ejemplos | 16 |
|--|----|

---

|   |    |
|---|----|
| 1.2. El acoso por razón de sexo: definición, elementos clave y ejemplos | 18 |
|---|----|

---

|  |    |
|--|----|
| 1.3. El entorno y los vínculos laborales | 20 |
|--|----|

---

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 1.4. Tipología y sujetos implicados | 21 |
|-------------------------------------|----|

---

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 1.5. Grupos de especial atención | 23 |
|----------------------------------|----|

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>2. Derechos, obligaciones y responsabilidades de la dirección de la empresa, la representación legal de las personas trabajadoras y las personas trabajadoras</b> | <b>25</b> |
|--|-----------|

---

|   |    |
|---|----|
| 2.1. La dirección de la empresa: obligaciones legales y responsabilidades | 26 |
|---|----|

---

|   |    |
|---|----|
| 2.2. Representación legal de las personas trabajadoras: derechos y obligaciones | 33 |
|---|----|

---

|   |    |
|---|----|
| 2.3. Personas trabajadoras: derechos y obligaciones | 36 |
|---|----|

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>3. Prevención del acoso sexual y el acoso por razón de sexo: estrategias e instrumentos</b> | <b>37</b> |
|--|-----------|

---

|  |    |
|--|----|
| 3.1. Iniciativa y compromiso de la empresa | 37 |
|--|----|

---

---

---

# Índice

---

3.2. Políticas de igualdad y una organización del trabajo que dificulten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo 39

3.3. Compromiso de las personas 42

---

## **4. Vías de resolución de las situaciones de acoso 44**

---

### **4.1. La vía interna: el procedimiento 46**

4.1.1. Principios y garantías 46

4.1.2. Pautas de actuación para la atención de personas que sufren acoso 49

4.1.3. Medidas cautelares 51

4.1.4. Medidas preventivas 52

4.1.5. Fase 1: Comunicación y asesoramiento 53

4.1.6. Fase 2: Denuncia interna e investigación 57

4.1.7. Fase 3: Resolución 61

---

### **4.2. Las vías externas: administrativa y judicial 62**

---

## **5. Sensibilización, información y formación del protocolo 66**

---

## **6. Seguimiento y evaluación del protocolo 70**

---

## **7. Documentos de referencia 72**

---

---

## Índice

---

**8. Enlaces de interés** **74**

---

**9. Glosario de términos** **76**

---

**Anexo:** **81**

---

1. Modelo de denuncia interna **81**

---

---

# Prólogo

La igualdad entre mujeres y hombres es un principio jurídico universal reconocido por las normativas internas e internacionales; no obstante, diversas realidades nos muestran que la igualdad plena en todos los ámbitos es, hoy por hoy, únicamente teórica.

Una de las manifestaciones más patentes de la desigualdad real que todavía hay en nuestra sociedad es la presencia del acoso sexual y del acoso por razón de sexo en el entorno laboral. Este fenómeno, además, atenta contra un número significativo de derechos fundamentales básicos de la persona: la libertad, la intimidad y la dignidad, la no discriminación por razón de sexo, la seguridad, la salud y la integridad física y moral.

En los últimos tiempos, sin embargo, en coherencia con una mayor conciencia y sensibilidad hacia la gravedad y alcance del problema, se han producido avances significativos en el establecimiento de medidas para prevenirlo y abordarlo. Así, al lado de la protección que otorgan las normas laborales, se ha puesto el acento en la necesidad de articular vías prácticas y efectivas de prevención, protección y respuesta contra este tipo de conductas en el marco de la propia empresa.

En este sentido, la definición e implantación de una política contra el acoso sexual y por razón de sexo a través de protocolos de actuación acordados entre la dirección de la empresa y la representación legal de las personas trabajadoras constituye un instrumento clave para abordar y tratar el problema.

De forma coherente con estas orientaciones, en el 2009, el Departamento de Trabajo editó el documento *La prevención y abordaje del acoso sexual y el acoso por razón de sexo en la empresa*, el cual se presentó como un instrumento para la elaboración y la implementación de un protocolo para combatir este tipo de acoso y que, al mismo tiempo, podía ayudar a dar respuesta a la legislación.

---

## Prólogo

---

Más de cinco años después, el Consejo de Relaciones Laborales, órgano estable de diálogo y concertación social, mediante su Comisión de Igualdad y Tiempo de Trabajo, ha considerado conveniente revisar y actualizar este documento de forma participativa, contando con la experiencia y el consenso de las organizaciones sindicales y empresariales más representativas de Cataluña y la Administración de la Generalidad que la integran.

Espero que este Protocolo sirva para dar un paso más en el objetivo de conseguir una sociedad más justa e igualitaria y disfrutar de unos ambientes de trabajo exentos de violencia de género. Confío en que también constituya una herramienta útil en las empresas y otras organizaciones para facilitar la erradicación del acoso y contribuir a mejorar la salud y la calidad en el trabajo, y no sólo de las mujeres, actualmente las más afectadas, sino de todas las personas trabajadoras.

---

Felip Puig i Godes  
Consejero de Empresa y Empleo  
Presidente del Consejo de Relaciones Laborales de Cataluña  
Departamento de Empresa y Empleo  
Generalidad de Cataluña

---

# Presentación

## El Consejo de Relaciones Laborales de Cataluña

---

El Consejo de Relaciones Laborales (CRL) es el espacio catalán de relaciones laborales, de diálogo y concertación social y el órgano de participación institucional, constituido por las organizaciones sindicales y empresariales más representativas de Cataluña y la Administración de la Generalidad. Creado por la Ley 1/2007, de 5 de junio, se constituyó formalmente el 12 diciembre de 2007.

La misión principal del CRL es facilitar la participación de los agentes sociales en el diseño y la puesta en práctica de las políticas laborales por medio del diálogo y la concertación social, y también apoyar en la mejora de los contenidos y la estructura de la negociación colectiva en Cataluña, mediante la organización de su actividad en comisiones de diferentes temáticas laborales.

Uno de estos órganos es la Comisión de Igualdad y del Tiempo de Trabajo (CITT), con competencias, entre otras, en materia de análisis del tratamiento de la igualdad entre hombres y mujeres por parte de la negociación colectiva, con especial atención a los grandes convenios, para fijar las recomendaciones dirigidas a la negociación colectiva a nivel sectorial y empresarial, especialmente a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) y también de análisis de los planes de igualdad de las empresas, además de contribuir al diseño de las políticas de igualdad de oportunidades.

La Comisión, como todos los órganos del CRL, está formada por la Generalidad de Cataluña; Comisiones Obreras de Cataluña, CCOO; Unión General de Trabajadores de Cataluña, UGT; Fomento del Trabajo Nacional, FOMENTO, y la Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Cataluña, PIMEC.

En este marco, el CRL elaboró en el 2008 las *Recomendaciones para la negociación colectiva en materia de igualdad de trato y de oportunidades de mujeres y hombres*, que pretende mejorar los contenidos de los convenios colectivos en esta materia y, en el capítulo III, incide en la prevención y el abordaje de los

---

## Presentación

---

casos de acoso sexual y por razón de sexo. Este capítulo contiene, por una parte, medidas para la prevención y detección de los casos y, por otra, un procedimiento para la tramitación de quejas o denuncias en supuestos de acoso sexual y de acoso por razón de sexo.

Estas recomendaciones, surgidas del diálogo social, se tuvieron en cuenta a la hora de redactar el documento que en el 2009 el Departamento de Trabajo editó *La prevención y abordaje del acoso sexual y el acoso por razón de sexo en la empresa*.

Con estos antecedentes, la CITT se planteó elaborar un nuevo documento de consenso que contuviera, por una parte, toda aquella información que se considera necesaria y concreta para elaborar e implementar un Protocolo contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo (en adelante, Protocolo), y, de la otra, facilitar modelos de referencia y orientaciones prácticas que permitan la adecuación a cada empresa y realidad.

Así pues, este Protocolo ha sido elaborado de forma totalmente participativa. A lo largo de un año, la Comisión ha coordinado el proceso de elaboración y contraste que se inició con la puesta en marcha del grupo técnico formado por personas expertas en la materia de CCOO, UGT, FOMENTO y PIMEC, del Área de Calidad en el Trabajo de la Dirección General de Relaciones Laborales y Calidad en el Trabajo, del Instituto de Seguridad y Salud Laboral, de la Inspección de Trabajo de Cataluña y del Instituto Catalán de las Mujeres, y con el apoyo del personal técnico de la Secretaría General del CRL.

## El compromiso para la igualdad

---

Alcanzar entornos de trabajo productivos, seguros y respetuosos para todas las personas y combatir cualquier tipo de discriminación, ha sido y es una prioridad y un compromiso activo y explícito tanto del CRL como de todas las organizaciones que lo integran.

---

## Presentación

---

En la elaboración del documento que se presenta, se ha tenido en cuenta el marco legal vigente y sus antecedentes, como la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y las recientemente aprobadas Ley 17/2015, de 21 de julio, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y Ley 11/2014, del 10 de octubre, para garantizar los derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la fobia y la transfobia.

La Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer adoptada por las Naciones Unidas, como complemento de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, afirmó -por primera vez con alcance universal- que todas las formas de violencia de género, en sus diferentes manifestaciones, constituyen flagrantes violaciones de los derechos fundamentales, e instó a los estados para que aplicaran todas las medidas necesarias para erradicar la violencia contra las mujeres.

Las normativas reguladoras de los derechos fundamentales en los ámbitos internacional, estatal y catalán prohíben las conductas contrarias a la libertad y la dignidad de la persona y proclaman el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo. En este sentido, la Constitución española (CE) obliga a los poderes públicos a trascender la mera igualdad formal promoviendo las condiciones para que esta igualdad sea real y efectiva (artículos 14 y 9.2 de la CE). El Estatuto de autonomía de Cataluña (EAC) también pone de manifiesto el derecho de todas las mujeres a vivir libres de todo tipo de discriminación, e insta a los poderes públicos a adoptar las medidas necesarias para garantizar la no discriminación por razón de género (artículos 19, 41 y 45 del EAC).

La Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, fue la primera norma que previó un sistema integral de tutela contra las víctimas de violencia de género: implantó una serie de medidas legislativas de naturaleza muy diversa e incluyó medidas de sensibilización, prevención y detección en el ámbito educativo, con la finalidad de prevenir y erradicar la violencia de género. En este sentido, la Ley 5/2008, del 24 de abril, del derecho de

---

## Presentación

---

las mujeres a erradicar la violencia machista, pretende establecer los mecanismos para contribuir a la erradicación de la violencia machista que sufren las mujeres, y reconocer y avanzar en garantías respecto al derecho básico de las mujeres a vivir sin ninguna manifestación de esta violencia.

En relación con el acoso sexual, la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y la Ley 17/2015, de 21 de julio, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, prescriben que las administraciones públicas tienen que promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y, al mismo tiempo, arbitrar procedimientos específicos para prevenir y para dar curso a las denuncias o reclamaciones que puedan formular las personas que hayan sido objeto (artículo 48.1 y disposición final sexta de la Ley orgánica mencionada y artículo 5 de la Ley 17/2015).

La Ley orgánica 3/2007 recuerda en el apartado II de la exposición de motivos que “la mayor novedad de esta Ley trata, con todo, en la prevención de estas conductas discriminatorias y en la previsión de políticas activas para hacer efectivo el principio de igualdad. Tal opción implica necesariamente una proyección del principio de igualdad sobre los diversos ámbitos del ordenamiento de la realidad social, cultural y artística en que pueda generarse o perpetuarse la desigualdad. De aquí la consideración de la dimensión transversal de la igualdad, señal de identidad del moderno derecho antidiscriminatorio, como principio fundamental del presente texto”.

Aplicar de forma efectiva la “dimensión transversal de la igualdad”, que exige la Ley orgánica en el ámbito del acoso sexual y que por razón de sexo, significa que la totalidad de la normativa vigente se tiene que leer al amparo de los derechos constitucionales que se pretenden proteger y que estas normas no tienen que ser ámbitos estancos, sino que se tienen que interrelacionar y colaborar entre sí, persiguiendo objetivos comunes.

---

## Presentación

---

Para que esta dimensión transversal de la igualdad sea útil es fundamental contar con el apoyo y el compromiso de la empresa, que tiene que actuar con contundencia y diligencia en la resolución de estos casos. Conocedores que la realidad del tejido empresarial catalán lo constituyen mayoritariamente PYMES, las especiales dificultades por perseguir y eliminar conductas de acoso sexual y por razón de sexo en empresas de estas características hacen que tengan que tenerse en cuenta todas las opciones legales y sociales, y que todos los agentes sociales colaboren con la finalidad de prevenir y eliminar estas conductas, habilitando todos los mecanismos de colaboración que sean posibles.

### Objetivo y contenido del Protocolo

---

La filosofía y la intención de este Protocolo son, en todo momento, desarrollar y presentar sus contenidos desde la perspectiva de la integración de la prevención.

Los estudios, como las legislaciones, coinciden en señalar que el instrumento más eficaz de tutela es la prevención y la intervención en los estadios más iniciales de estas situaciones dentro de la propia empresa, ya que las dificultades que comporta la protección *a posteriori* ante los actos y las conductas de acoso son graves y numerosas, y sobre todo los efectos que tienen para la salud de las personas que las padecen.

La definición e implantación de una política contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo a través de un protocolo de actuación acordado con la representación de las personas trabajadoras es un instrumento clave para el abordaje y tratamiento del problema.

Concretamente, este Protocolo posibilita que todas las intervenciones que se tienen que llevar a cabo se realicen de manera coordinada y eficaz ante el acoso, diferenciándose del concepto de procedimiento en tanto que este último consiste en las medidas, reglas o actos concretos, establecidos formalmente, que se dirigen al abordaje de una situación de acoso sexual o por razón de sexo.

---

## Presentación

---

En primer lugar, este Protocolo define el concepto de acoso sexual y por razón de sexo. A continuación presenta los derechos, las obligaciones y las responsabilidades de todas las personas que participan en él.

Acto seguido, se profundiza en el ámbito de la prevención, y en este sentido el Protocolo presenta dos tipologías de actuaciones, las proactivas, antes de la existencia de un caso de acoso sexual o por razón de sexo, y las reactivas, que aparecen cuando ya se ha producido un caso de acoso. Para evitar tener que reaccionar cuando el caso ya se ha producido, este Protocolo pone el énfasis en las actuaciones proactivas.

Se ha querido hacer de la prevención el eje fundamental del texto, transversal e integrador, y se ha intentado instrumentarlo en forma de herramienta muy práctica, con definiciones y sistemática entendedora y, al mismo tiempo, muy completa y rigurosa que permita la adaptación a todo tipo de organizaciones, independientemente del sector, naturaleza o dimensión.

Por último, el Protocolo prevé un proceso de seguimiento y evaluación que permitirá la mejora continua y la adaptación a los cambios que sean necesarios.

Para alcanzarlo ha sido clave la experiencia de las personas expertas de las diferentes organizaciones empresariales y sindicales y de los organismos administrativos que han colaborado en la elaboración.

Se pone, por lo tanto, a su disposición el Protocolo, con el convencimiento de que se trata de una herramienta útil en las empresas y otras organizaciones para facilitar la erradicación del acoso y contribuir a mejorar la calidad en el trabajo y la salud de las personas trabajadoras.

---

# — 1

## El acoso sexual y el acoso por razón de sexo

### 1.1. El acoso sexual: definición, elementos clave y ejemplos

---

La definición que constituye el punto de partida de nuestro marco normativo se recoge en el artículo 7.1 de la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (en adelante, LOIEMH), en el artículo 2 apartado p) de la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres (en adelante, LIEMH) y en el artículo 5 ámbito tercer apartado b) de la Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista: *“(...) cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico, de naturaleza sexual, que se ejerce con el propósito o efecto de atentar contra la dignidad de una persona, especialmente si le crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo, sin perjuicio de lo establecido por el Código penal y según lo dispuesto por el artículo 5 de la Ley 5/2008”*.

En este sentido, a diferencia del acoso psicológico en el trabajo, constituye acoso sexual “cualquier comportamiento”, aunque el comportamiento no se haya producido de manera reiterada ni sistemática.

Aunque las definiciones expresadas en diferentes normas o sentencias pueden diferir en algunos detalles, todas incorporan los mismos elementos clave:

- **Comportamiento no deseado / no querido por la persona que lo recibe**

El acoso sexual se distingue de las aproximaciones libremente aceptadas o toleradas y recíprocas en la medida en que las conductas no son deseadas y consiguientemente rechazadas por la persona que las recibe y las considera ofensivas.

**• Comportamiento de naturaleza sexual o con connotaciones sexuales**

Las conductas de naturaleza sexual o con connotaciones sexuales incluyen un abanico de comportamientos muy amplio y abarcan desde acciones aparentemente inocuas hasta acciones que son manifiestamente graves y constituyen por sí mismas delito penal.

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

**Verbal**

- Difundir rumores, preguntar o explicar sobre la vida sexual y las preferencias sexuales de una persona.
- Hacer comentarios o bromas sexuales obscenas.
- Hacer comentarios soeces sobre el cuerpo o la apariencia física.
- Ofrecer o presionar para concretar citas comprometidas o para participar en actividades lúdicas no deseadas.
- Hacer demandas de favores sexuales.

**No verbal**

- Miradas lascivas en el cuerpo.
- Gestos obscenos.
- Uso de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías o imágenes de Internet de contenido sexualmente explícito.
- Cartas, notas o mensajes de correo electrónico de contenido sexual de carácter ofensivo.

**Físico**

- Acercamiento físico excesivo.
- Arrinconar; buscar deliberadamente quedarse a solas con la persona de forma innecesaria.

- El contacto físico deliberado y no solicitado (pellizcar, tocar, masajes no deseados).
- Tocar intencionadamente o “accidentalmente” las partes sexuales del cuerpo.

## 1.2. El acoso por razón de sexo: definición, elementos clave y ejemplos

La definición de acoso por razón de sexo se recoge en el artículo 7.2 de la LOIE-MH: *“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 el artículo 2 apartado o) de la LIEMH y en el artículo 5 ámbito tercer apartado a) de la Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista: *“(…) cualquier comportamiento que, por motivo del sexo de una persona, se ejerce con el fin de atentar contra su dignidad o su integridad física o psíquica o crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o molesto, o que provoca estos mismos efectos, según lo dispuesto por el artículo 5 de la Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista”.*

También, el artículo 7.4 de la LOIEMH contempla que *“(…) el acondicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo también se considera acto de discriminación por razón de sexo.”*

Los elementos clave de esta definición:

- **Comportamiento no deseado / no querido por la persona que lo recibe**

El acoso por razón de sexo se distingue de las aproximaciones libremente acep-

## El acoso sexual y el acoso por razón de sexo

tadas o toleradas y recíprocas en la medida en que las conductas no son deseadas y consiguientemente rechazadas por la persona que las recibe y las considera ofensivas.

### • Se relaciona con el sexo de una persona

Entre las situaciones que se pueden considerar como acoso por razón de sexo podemos distinguir aquellos atentados contra la dignidad:

- De una trabajadora sólo por el hecho de ser mujer;
- De una trabajadora por el hecho de estar embarazada o por su maternidad;
- De uno/a trabajador/a por motivo de su género (porque no ejerce el rol que culturalmente se ha atribuido a su sexo) o en el ejercicio de algún derecho laboral previsto para la conciliación de la vida personal y laboral.

### • Que tenga como objetivo o produzca el efecto de atentar contra la dignidad o de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo

A diferencia del acoso sexual, el acoso por razón de sexo siempre exige una pauta de repetición y acumulación sistemática de conductas ofensivas. Las acciones tienen que ser realizadas de forma continua y sistemática.

A modo de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitador, se consideran comportamientos susceptibles de ser acoso por razón de sexo, entre otros:

- Actitudes condescendientes o paternalistas.
- Insultos basados en el sexo y/o la orientación sexual de la persona trabajadora.
- Conductas discriminatorias por razón de sexo.
- Formas ofensivas de dirigirse a la persona.
- Ridiculizar, despreciar las capacidades, habilidades y el potencial intelectual de una persona por razón de su sexo.
- Utilizar humor sexista.
- Ignorar aportaciones, comentarios o acciones, por razón de sexo.

## El acoso sexual y el acoso por razón de sexo

Esta clase de acoso también incluye actitudes o comportamientos hechos sobre razones o circunstancias que tengan que ver con el sexo, como lo que se produce por motivo del embarazo o la maternidad de las mujeres en relación con el ejercicio de algún derecho laboral previsto para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Sin perjuicio que en ocasiones estas conductas también puedan afectar a hombres que ejercen sus derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Son especialmente graves las situaciones de acoso que se producen por razón del embarazo y la maternidad de las mujeres en todas las escalas profesionales. El acoso se inicia normalmente cuando la trabajadora comunica que está embarazada o cuando se incorpora de nuevo al trabajo después de la baja maternal.

### 1.3. El entorno y los vínculos laborales

<sup>1</sup> Todas las referencias a acoso incluidas en este procedimiento se refieren a acoso sexual y a acoso por razón de sexo.

De acuerdo con las definiciones anteriores, al efecto de calificar como “laboral” una situación de acoso<sup>1</sup> hay que tener en cuenta que los límites del entorno laboral no son determinados ni por el lugar físico, ni por la jornada laboral, ni por la forma de vinculación jurídica con la empresa.

La cuestión relevante es la relación de causalidad entre el acoso y el trabajo: éste no se habría producido si la persona no hubiera prestado sus servicios a la empresa.

Cualquier lugar o momento en el cual las personas se encuentran por cuestiones profesionales y laborales se considera “entorno laboral” a efectos de acoso. Eso incluye también viajes, jornadas de formación, reuniones o actos sociales de la empresa, etc.

## El acoso sexual y el acoso por razón de sexo

Aplicando el mismo criterio, el acoso se considera laboral cuando el vínculo o la relación entre las personas se establece por razón del trabajo o profesión que están desarrollando.

Así, el acoso se puede producir entre compañeros/compañeras, supervisores/oras, subordinados/as, pero también se considera acoso el que se produce por parte de una persona externa vinculada de alguna forma a la empresa: clientela, proveedores/oras, personas que solicitan un puesto de trabajo, personas en proceso de formación (becarios/as, estudiantes en prácticas), personas de otras empresas que prestan sus servicios en los equipamientos y las instalaciones, etc.

La responsabilidad de la empresa abarca:

- La protección a las personas de la empresa ante conductas de acoso por parte de personas externas;
- La protección a personas externas vinculadas a la empresa, aunque no tengan un vínculo laboral directo.

Esta consideración es relevante dado que cada vez es más común que en un mismo equipo de trabajo coincidan personas adscritas formalmente en diferentes empresas como resultado de formas diversas de colaboración empresarial. En la definición del Protocolo es importante que se explicita y se tenga en cuenta esta realidad, especialmente en el momento de abordar los mecanismos de información sobre la política de la empresa.

### 1.4. Tipología y sujetos implicados

La doctrina científica y la jurisprudencia distinguen entre:

- **Acoso de intercambio quid pro quo**

Vinculado expresamente al acoso sexual, el acoso de intercambio se produce

## El acoso sexual y el acoso por razón de sexo

cuando se fuerza a la persona asediada a escoger entre someterse a los requerimientos sexuales o perder ciertos beneficios o condiciones en el trabajo (incorpora el chantaje sexual).

La negativa de la persona a una conducta de naturaleza sexual se utiliza para negarle el acceso a la ocupación, la formación, la promoción, el aumento de salario o cualquier otra decisión sobre el trabajo, implicando un abuso de autoridad. Son, por lo tanto, sujetos activos de este tipo de acoso las personas que tienen poder para decidir sobre la relación laboral: es decir, toda persona jerárquicamente superior, sea el empresario o empresaria, el personal directivo de la empresa o la persona que lo represente legalmente.

### • Acoso ambiental

Vinculado tanto al acoso sexual como por razón de sexo, el acoso ambiental es el comportamiento que crea un ambiente intimidatorio, hostil, ofensivo: comentarios de naturaleza sexual, bromas, etc. Normalmente requiere insistencia y repetición de las acciones, según la gravedad del comportamiento.

También se distingue en función del tipo de vínculo que hay entre la persona acosadora y la persona acosada:

- **Acoso horizontal: entre compañeros/compañeras**
- **Acoso vertical descendente: mando - subordinado/a**
- **Acoso vertical ascendente: subordinado/a - mando**

Pero hay que recordar que el acoso ambiental también puede ser producido por parte de una persona externa vinculada de alguna forma a la empresa: clientela, proveedores/oras, personas de otras empresas que prestan servicios en sus equipamientos e instalaciones, etc.

## 1.5 Grupos de especial atención

El acoso se puede dar en cualquier profesión, ámbito laboral o categoría profesional, y en cualquier grupo de edad.

Los estudios<sup>2</sup> realizados muestran que la mayoría de las personas que sufren acoso son mujeres.

Aunque es un fenómeno que pasa las categorías profesionales, los niveles de formación o los niveles de renta, los grupos de mujeres en situación de más vulnerabilidad son:

- Mujeres solas con responsabilidades familiares (madres solteras, viudas, separadas y divorciadas).
- Mujeres que acceden por primera vez a sectores profesionales o categorías tradicionalmente masculinas (en las cuales las mujeres tienen poca presencia) o que ocupan puestos 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; mujeres subcontratadas.

Hay otro grupo especialmente vulnerable al acoso que es el colectivo de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales (LGBTI<sup>3</sup>) y hombres jóvenes que pueden sufrir acoso por parte de mujeres u otros hombres, especialmente cuando son sus superiores jerárquicos.

<sup>2</sup> Entre otros, se destaca el estudio sobre Acoso sexual y acoso por razón de sexo: actuación de las administraciones públicas y de las empresas, que es el resultado del trabajo de tres equipos académicos: Universidad de Granada, Universidad del País Vasco y Universidad Autónoma de Barcelona.

<sup>3</sup> Según la Ley 11/2014 de 10 de octubre, para garantizar los derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la fobia y la transfobia, toda persona tiene el derecho a no ser discriminado en razón de orientación sexual, identidad de género o expresión de género, y es por esta razón que las empresas tienen que adoptar medidas dirigidas a la no discriminación del colectivo de LGBTI en el ámbito laboral. Medidas que tienen que ser negociadas y acordadas con la representación legal de las personas trabajadoras. Por otra parte, el Gobierno tiene que dotar de apoyo técnico las pequeñas y medianas empresas con el fin de poder adoptar planes de igualdad y no discriminación.

Se constata también la elevada incidencia de casos de multidiscriminación. Este hecho pone de nuevo en evidencia la dimensión del acoso como una conducta estrechamente vinculada a la dinámica y las relaciones de poder, real y cultural, es decir, a las desigualdades estructurales.

---

## — 2

# Derechos, obligaciones y responsabilidades de la dirección de la empresa, la representación legal de las personas trabajadoras y las personas trabajadoras

De acuerdo con nuestro marco legal, todas las personas tienen derecho a la libertad, dignidad, integridad y salud, de acuerdo con los artículos 15, 17 y 43 de la Constitución española, así como a la igualdad de trato y de oportunidades y a la no discriminación en el ámbito laboral, de acuerdo con los artículos 9.2, 14 y 35 de la Constitución española. El Estatuto de autonomía de Cataluña (EAC) también pone de manifiesto el derecho de todas las mujeres a vivir libres de todo tipo de discriminación, e insta los poderes públicos a adoptar las medidas necesarias para garantizar la no discriminación por razón de género (artículos 19, 41 y 45 del EAC).

Ante el acoso existen obligaciones legales impuestas a la empresa, a la representación legal de las personas trabajadoras y a las mismas personas trabajadoras de plantilla.

Además, hay orientaciones dirigidas a las empresas y a la representación legal de las personas trabajadoras que pretenden concretar las obligaciones legales y solucionar los problemas prácticos que se plantean en la aplicación del Protocolo.

Se recomienda incidir en las responsabilidades legales de cada una de las partes. De forma coherente con el sentido de esta recomendación, es aconsejable incluir en el Protocolo orientaciones que traduzcan estas obligaciones legales en funciones concretas.

## 2.1 La dirección de la empresa: obligaciones legales y responsabilidades

Con el fin de proteger a las personas trabajadoras frente al acoso, la LOIEMH, la LIEMH, el Real decreto legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el cual se aprueba el Texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores (en adelante, TRLET), la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, (en adelante, LPRL) y el resto de normativa aplicable (que incluye el convenio colectivo que sea de aplicación) establecen una serie de obligaciones para el empresariado. El incumplimiento de estas obligaciones implica la exigencia de responsabilidades en las empresas y pueden dar lugar a la imposición de sanciones e indemnizaciones (mirar el apartado 4.2 relativo a vías externas).

### • Obligaciones legales

Las obligaciones de la empresa ante el acoso se fundamentan en un abanico amplio de normas que son de aplicación y que básicamente son las siguientes.

1. Garantizar el derecho de las personas trabajadoras en la relación laboral:<sup>4</sup>
  - a) a no ser discriminadas sexualmente o por razón de sexo;
  - b) a la integridad física o psíquica y a una adecuada política de seguridad e higiene, y
  - c) al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso.

La empresa también está obligada a adoptar medidas tendentes a garantizar los derechos anteriores. Estas medidas tendrán que ser negociadas y, preferiblemente, acordadas con la representación de las personas trabajadoras en la forma que se determine en la legislación laboral.

<sup>4</sup>De acuerdo con los artículos 4.2.c) d) y e) y 18 del TRLET, así como el artículo 7 de la LOIEMH y el artículo 33 de la LIEMH.

2. Promover un contexto y entorno laboral que evite el acoso. Esta obligación implica que:

a) Por una parte, tiene que garantizar los derechos laborales que se han indicado en el apartado anterior, así como respetar las condiciones de trabajo a que tienen derecho las personas trabajadoras, recogidas en el Estatuto de los trabajadores y en el convenio colectivo que sea de aplicación, sin perjuicio de las medidas de mejora que la empresa decida adoptar.

b) Por otra parte, tiene que garantizar que la salud de sus personas trabajadoras no reciba ningún daño durante la relación de trabajo. El artículo 14 de la LPRL establece el derecho de las personas trabajadoras a la salud, así como el deber del empresariado de protección de la salud de las personas trabajadoras.

Esta garantía de salud se consigue a través de medidas de tipo preventivo, recogidas en la LPRL. Estas medidas se gestionan, principalmente, a través de la evaluación de riesgos psicosociales (artículos 14, 15 y 16 de la Ley, entre otros).

3. Arbitrar procedimientos específicos para la prevención del acoso, y para encausar las comunicaciones y denuncias que formulen las personas trabajadoras. Estos procedimientos específicos tienen que incluir dos tipos de medidas.

a) Medidas preventivas: la prevención del acoso se pretende conseguir a través de las medidas indicadas en el capítulo tres.

b) Procedimientos de investigación de las denuncias: la empresa tiene que tener procedimientos de investigación de los casos particulares de acoso que se produzcan y aplicarlos cuando tenga conocimiento de estos casos.

#### • **Responsabilidades**

El incumplimiento de las obligaciones indicadas en el apartado anterior da lugar a la exigencia de responsabilidades administrativas y judiciales en las empresas.

La vigilancia y el control del cumplimiento empresarial de las normas corresponden, en vía administrativa, a la Inspección de Trabajo, y, en vía judicial, a los órganos judiciales laborales o penales.

#### **a) Responsabilidad administrativa**

La responsabilidad administrativa se exige después de una investigación previa realizada por la Inspección de Trabajo. Esta actividad administrativa puede concluir en la detección de un incumplimiento empresarial.

De acuerdo con el Real decreto legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por lo que se aprueba el Texto refundido de la Ley sobre infracciones y sanciones en el orden social (en adelante TRLISOS), el acoso constituye una infracción en materia de relaciones laborales.

#### **o En materia de relaciones laborales**

Los incumplimientos en materia de relaciones laborales pueden ser:

- No contar con procedimientos y medidas específicas para la prevención del acoso, y para encausar las comunicaciones y denuncias que formulen las personas trabajadoras: supone el incumplimiento del artículo 48 de la LOIEMH y del artículo 33 de la LIEMH, tipificado como infracción administrativa grave en materia de relaciones laborales en el artículo 7.10 del TRLISOS.
- Contar con los procedimientos indicados en el párrafo anterior, pero no aplicarlos ante una denuncia, supone el incumplimiento del artículo 48 de la LOIEMH y del artículo 33 de la LIEMH, tipificado como infracción administrativa grave en materia de relaciones laborales en el artículo 7.10 del TRLISOS.
- Constatación del acoso: supone el incumplimiento del artículo 4.2.e) del TR-LET en relación con el artículo 7 de la LOIEMH y el artículo 2 de la LIEMH. Los artículos 8.13 y 8.13 bis de la TRLISOS tipifican, respectivamente, el acoso como infracción administrativa muy grave cuando se produzca dentro del ámbito de las facultades de dirección empresarial, con independencia de quien sea

el sujeto activo de la conducta, siempre que, conocida la conducta por la dirección de la empresa, no se hayan adoptado las medidas necesarias para evitarla.

Es importante destacar que el “conocimiento” por parte del empresariado no tiene que ser entendido como conocimiento formal de los hechos por parte de la persona acosada, ya que en muchos casos esta comunicación no se realizará por las dificultades que eso comporta.

Por eso, hay que considerar que la empresa, ante la constatación de un acoso únicamente puede quedar exonerada de responsabilidad administrativa cuando acredite disponer de una política anti-acoso razonablemente eficaz, que cumpla los requerimientos legales. Eso quiere decir que la responsabilidad exigida a la empresa no es por el hecho que se haya producido un acoso en su organización, sino que conociendo la existencia de un posible caso de acoso no haya hecho nada para investigarlo e impedirlo.

#### o En materia de prevención de riesgos laborales

Los incumplimientos en materia de prevención de riesgos laborales pueden ser:

- Detección, en la investigación de los casos de acoso, de deficiencias organizativas en las condiciones de trabajo de la persona asediada de forma presunta o de otras personas trabajadoras. Hay diversas posibilidades:

- Que no haya evaluación de riesgos psicosociales. Eso supone un incumplimiento tipificado como infracción grave en prevención de riesgos laborales en el artículo 12.1.b) del TRLISOS.
- Que haya evaluación de riesgos psicosociales que detecta la deficiencia, pero la empresa no adopta medidas preventivas o correctoras. Eso supone un incumplimiento tipificado como infracción grave en prevención de riesgos laborales en el artículo 12.6 del TRLISOS.

- Asimismo pueden darse otros incumplimientos vinculados con la falta de investigación de los daños para la salud de la persona trabajadora (accidentes de trabajo derivados de situaciones de acoso), la falta de medidas de coordinación y

cooperación (de acuerdo con el artículo 24 de la LPRL y el Real decreto 171/2004, de 30 de enero, en materia de coordinación de actividades empresariales) o la falta de protección de las personas especialmente sensibles (de conformidad con el artículo 25 de la LPRL).

#### o Otras responsabilidades administrativas

Al lado de estas opciones, es necesario recordar que el acoso puede dar lugar a un daño para la salud. Si este daño para la salud genera una baja médica y se constata la vinculación entre el acoso y la baja médica de la persona afectada, surgen las consecuencias siguientes:

- Se tiene que calificar la baja médica como accidente de trabajo. Si la empresa no califica la baja médica como accidente de trabajo, la Inspección de Trabajo puede proponer que se califique como accidente de trabajo y enviar el informe al Instituto Nacional de la Seguridad Social (en adelante, INSS). El INSS decide sobre esta calificación (en un procedimiento nombrado procedimiento de determinación de contingencia), de acuerdo con el artículo 1 del Real decreto 1300/1995, de 21 de julio, por el cual se desarrolla, en materia de incapacidades laborales del sistema de la Seguridad Social, la Ley 42/1994, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social.
- Si además del nexo causal entre baja médica y acoso, la Inspección de Trabajo detecta en la investigación administrativa que la empresa ha permitido la conducta de acoso y no ha realizado ninguna acción ante esta conducta, puede proponer un recargo de entre el 30% y el 50% de las prestaciones económicas derivadas del accidente de trabajo causado, en cumplimiento del artículo 123 del Real decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el cual se aprueba el Texto refundido de la Ley general de la Seguridad Social.

La Inspección de Trabajo envía en el Instituto Nacional de la Seguridad Social un informe del recargo de prestaciones propuesto y el INSS decide, de acuerdo con el artículo 1 del Real decreto 1300/1995.

La responsabilidad del pago de este recargo recae directamente sobre el empresario o empresaria infractor/a.

### **b) Responsabilidad judicial penal**

Con respecto al acoso sexual, el artículo 184 del Código Penal tipifica el acoso sexual como delito contra la libertad e indemnidad sexual. Este artículo establece que:

“1. Quien solicite favores de naturaleza sexual, para sí mismo o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, y con este comportamiento provoque a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante, tiene que ser castigado, como autor de acoso sexual, con la pena de prisión de tres a cinco meses o una multa de seis a diez meses.

2. Si la persona culpable de acoso sexual ha cometido el hecho bajo una situación de superioridad laboral, docente o jerárquica, o con el anuncio expreso o tácito de causar a la víctima un daño relacionado con las legítimas expectativas que aquélla pueda tener en el ámbito de la relación indicada, la pena es de prisión de cinco a siete meses o una multa de diez a catorce meses.

3. Cuando la víctima sea especialmente vulnerable, por razón de su edad, enfermedad o situación, la pena es de prisión de cinco a siete meses o una multa de diez a catorce meses en los casos que prevé el apartado 1, y de prisión de seis meses a un año en los casos que prevé el apartado 2 de este artículo.”

Con respecto al acoso por razón de sexo, hay que hacer referencia a dos artículos del Código Penal.

Por una parte, el artículo 173 del Código Penal prevé que quien someta a una persona a un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años.

## Derechos, obligaciones y responsabilidades de la dirección de la empresa, la representación legal de las personas trabajadoras y las personas trabajadoras

Por otra parte, al título XV del Código Penal “De los delitos contra los derechos de los trabajadores”, encontramos el artículo 314 que establece que aquellas personas que produzcan una grave discriminación en el trabajo, público o privado, contra alguna persona por razón de su sexo y no restablezcan la situación de igualdad ante la Ley después del requerimiento o sanción administrativa, reparando los daños económicos que se hayan derivado, serán castigadas con la pena de prisión de seis meses a dos años o multa de doce a catorce meses.

### c) Responsabilidad judicial laboral

De acuerdo con el artículo 50.1 a) y c) del TRLET, es causa justa para que la persona trabajadora de manera voluntaria pueda solicitar la resolución del contrato cuando:

- Las modificaciones en las condiciones de trabajo puedan perjudicarla profesionalmente o puedan menoscabar su dignidad.
- Se produzca cualquier otro incumplimiento grave de las obligaciones por parte del empresariado, entre otros, de aquellas conductas empresariales que supongan una lesión de los derechos fundamentales de las personas trabajadoras.

De acuerdo con el artículo 50.2 del TRLET, en estos dos supuestos la persona trabajadora tiene derecho a las indemnizaciones previstas por despido improcedente recogido en el artículo 56 del TRLET:

- Una indemnización de treinta y tres días de salario por año trabajado, con el prorrateo por meses los periodos de tiempo inferiores a un año hasta un máximo de veinticuatro mensualidades.
- En el supuesto de que se opte por la readmisión, la persona trabajadora tiene derecho a los salarios de tramitación. Estos salarios equivalen a una cantidad igual a la suma de los salarios dejados de percibir desde la fecha de despido hasta la notificación de la sentencia que declare la improcedencia o hasta que haya encontrado otro trabajo, si esta colocación es anterior a esta sentencia y se probara por la dirección de la empresa lo que ha percibido, por el descuento de los salarios de tramitación.

Por otra parte, sin perjuicio de aquello establecido anteriormente, el capítulo XI “De la tutela de los derechos fundamentales y libertades públicas” de la Ley reguladora de la jurisdicción social estipula que el tratamiento discriminatorio y el acoso son supuestos susceptibles de iniciar el procedimiento de tutela de los derechos fundamentales.

De acuerdo con este capítulo, cuando la sentencia declare la existencia de vulneración, el juez tiene que pronunciarse sobre la cuantía de la indemnización que, en su caso, corresponda a la persona trabajadora por haber sufrido discriminación, si hay discrepancia entre las partes. Esta indemnización es compatible, si procede, con la que pueda corresponder a la persona trabajadora por la modificación o extinción del contrato de trabajo de acuerdo con lo que establece el TRLET.

## **2.2. Representación legal de personas trabajadoras: derechos y obligaciones**

La negociación colectiva, tanto de sector como de empresa, constituye el instrumento idóneo para articular los protocolos, tanto en el ámbito de las medidas de prevención, como de los procedimientos de resolución de denuncias. Los protocolos de empresa tienen que ser negociados y, preferiblemente, acordados con la representación de las personas trabajadoras, y para conseguir la plena eficacia es necesaria la participación en el conjunto de las fases: acuerdo, puesta en marcha, realización de las actuaciones necesarias y seguimiento.

La Ley orgánica de igualdad establece obligaciones y recomendaciones referentes a la participación de la representación legal de las personas trabajadoras.

**a) Recomendación de negociar medidas de difusión y sensibilización entre la empresa y la representación legal de las personas trabajadoras**

Según el artículo 48 de la LOIEMH, las empresas “(...) tienen que 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 la tramitación de las denuncias o reclamaciones que puedan formular las personas que hayan sido objeto de acoso”. Con esta finalidad se pueden establecer medidas que tienen que negociarse con la representación de las personas trabajadoras, como la *elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación*”.

El artículo 45 de la LOIEMH señala que las actuaciones frente al acoso son una de las acciones que tienen que tener en cuenta los planes o las medidas de igualdad en las empresas, de manera que se recomienda que la participación de la representación de las personas trabajadoras en relación con los protocolos de acoso se realice en el ámbito de la empresa que trabaja los planes o medidas de igualdad (habitualmente las comisiones de igualdad o el comité de empresa).

La Comisión de Igualdad y del Tiempo de Trabajo del CRL, integrada por las organizaciones sindicales y empresariales más representativas en Cataluña y por la Administración de la Generalidad, aprobó el 16 de septiembre del 2008 unas *Recomendaciones para la negociación colectiva en materia de igualdad de trato y de oportunidades de mujeres y hombres* en las cuales se incluyen concretamente unas recomendaciones dirigidas a la negociación colectiva para el establecimiento de mecanismos de prevención, de detección y de tramitación de quejas o denuncias en casos de acoso. (artículo 32.2.e de la LIEMH)

En el caso de las microempresas, hay dos vías para asumir esta tarea: la comisión paritaria del convenio colectivo de aplicación, si así se prevé, o bien, la designación de una o diversas personas que representan a las personas trabajadoras.

**b) Obligación de la representación legal de las personas trabajadoras de contribuir a prevenir el acoso**

La LOIEMH les asigna la obligación de contribuir a la prevención del acoso mediante la sensibilización de las personas trabajadoras: *“Los representantes de los trabajadores tienen que contribuir a prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo mediante la sensibilización de los trabajadores y las trabajadoras frente a éstos y la información a la dirección de la empresa de las conductas o los comportamientos de qué tengan conocimiento y que lo puedan propiciar.” (art. 48.2)*

Por su parte, la LIEMH sostiene que los/las representantes de las personas trabajadoras: *“Deben contribuir activamente a la prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo sensibilizando a los trabajadores e informando a la dirección de la empresa de los comportamientos detectados que puedan propiciarlo.” (art. 33.3)*

Este mandato legal, y de acuerdo con las orientaciones de las mismas organizaciones sindicales, podría concretarse en una serie de funciones como:

- Implicarse en la definición de la política de la empresa contra el acoso; participar en la elaboración del Protocolo (colaborar en la definición de un régimen de sanciones coherentes con la gravedad de las conductas, etc.).
- Participar en el conjunto de las fases del Protocolo y en el conjunto de las acciones que se realicen en la implementación y seguimiento del Protocolo.
- Contribuir a crear más cultura y sensibilidad sobre este tema.
- Establecer mecanismos y procedimientos para conocer el alcance de estos comportamientos: contribuir a la detección de situaciones de riesgo.
- Dar soporte a las personas trabajadoras que puedan estar sufriendo esta situación.
- Actuar como garantes de los procesos y compromisos establecidos (la corrección de los procedimientos de investigación, por ejemplo).
- Garantizar la inexistencia de represalias hacia las personas trabajadoras que se

acojan o participen en actuaciones contra conductas de acoso.

- Garantizar la aplicación efectiva de las sanciones y que no se deriven represalias.

## 2.3 Personas trabajadoras: derechos y obligaciones

La normativa que protege a las personas trabajadoras ante el acoso es abundante, a través de derechos y obligaciones laborales que están establecidos en los artículos 4, 5 y 19 del TRLET, la LPRL, el Estatuto de autonomía de Cataluña y la Constitución española, entre otros.

La Constitución española y el Estatuto de autonomía de Cataluña tutelan los derechos fundamentales de las personas: derecho a la integridad física y moral, derecho a la intimidad personal. La misma Constitución afirma que las personas tienen derecho al trabajo en condiciones de igualdad sin que en ningún caso pueda existir discriminación por razón de sexo.

**Derechos.** Las personas trabajadoras tienen derecho a un entorno de trabajo saludable y a no sufrir acoso. Es por eso que el resto de personas trabajadoras de la empresa tienen el derecho de informar de posibles situaciones de acoso, sin sufrir represalias.

**Obligaciones.** Por otro lado, todo el mundo tiene la obligación de tratar a los demás con respeto y de cooperar con la empresa en la investigación de una denuncia interna de acoso.

**Recomendaciones.** Se recomienda potenciar un papel activo de las personas trabajadoras en la garantía de la tolerancia cero ante el acoso. Los trabajadores y trabajadoras tienen un papel clave para crear un entorno laboral en el cual el acoso sea inaceptable. Pueden contribuir a prevenirlo desde su sensibilidad en torno al tema, y a garantizar unos estándares de conducta propia y hacia los demás que no sean ofensivos. Al mismo tiempo, pueden impedir el acoso si dejan claro que encuentran ciertos comportamientos inaceptables y dan soporte a aquellos compañeros y compañeras que pueden sufrir esta situación y están valorando si la denuncian.

---

## — 3

# La prevención del acoso sexual y el acoso por razón de sexo: estrategias e instrumentos

Como ya se ha situado anteriormente, la mejor manera de actuar frente al acoso es con políticas y acciones preventivas, mediante el establecimiento de políticas dirigidas a la igualdad efectiva de mujeres y hombres y a la lucha para erradicar la discriminación estructural de los sexos.

En el ámbito de la empresa, una de las formas más efectivas de materializarse la prevención es la adquisición de un compromiso firme de tolerancia cero ante el acoso, así como la creación de un marco de relaciones laborales igualitarias. En este sentido, es necesario definir y poner en marcha tres acciones:

1. Iniciativa y compromiso de la empresa.
2. Políticas de igualdad y una organización del trabajo que dificulten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
3. Compromiso de las personas.

### 3.1. Iniciativa y compromiso de la empresa

---

El compromiso explícito del equipo directivo de la empresa es esencial y requisito inexcusable para elaborar el Protocolo y ejecutarlo con los recursos humanos y económicos necesarios. Poner en marcha un Protocolo implica un proceso de cambio importante; requiere una adaptación de recursos de la empresa, acompañada de un cambio de mentalidades, comportamientos, rutinas y hábitos que a menudo se hacen de forma inconsciente o mecánica.

De acuerdo con la LOIEMH y la LIEMH, las actuaciones destinadas a hacer frente al acoso tienen que ser negociadas con la representación de las personas trabajadoras, y es fundamental que sean conocidas por el conjunto de la plantilla. Por lo tanto, generar confianza y fomentar la colaboración de todas las personas de la organización es de gran ayuda a la hora de poner en marcha las actuaciones del Protocolo. Para generar este consenso, se tiene que empezar materializándose por parte de la dirección, de forma clara y concisa, la voluntad de trabajar para erradicar el acoso en la empresa.

Es importante, pues, formalizar el compromiso de la empresa en documentos troncales o corporativos. Esta medida mejora la integración de las estrategias y las decisiones acordadas, y pone al personal responsable de implementarlas en una actitud favorable y receptiva.

Algunos de los documentos donde se puede recoger el compromiso pueden ser:

- Carta de la presidencia o de la dirección.
- Manual de bienvenida.
- Manual de calidad.
- Manual interno.
- Memorias anuales.
- Comunicaciones corporativas, tanto internas como externas.
- Códigos de ética o conducta empresarial.

Es necesario que el establecimiento de este compromiso esté acompañado de una difusión interna a la empresa con el fin de hacer extensivo el inicio del proceso para implementar el Protocolo y las diferentes fases que lo forman.

### 3.2. Políticas de igualdad y una organización del trabajo que dificulten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo

Las desigualdades sociales y de género pueden afectar a la salud y la seguridad de las personas en el trabajo e influir en su productividad. Algunos estilos de gestión y de organización del trabajo, así como el contexto y el entorno laboral, pueden generar desigualdades en las exposiciones a determinados factores de riesgo, en especial psicosociales, entre hombres y mujeres. Por este motivo, es necesario acompañar las políticas de prevención de acoso con la implantación de medidas y/o planes de igualdad en la empresa e incorporar la perspectiva de género en la prevención de riesgos laborales, utilizando instrumentos que sean sensibles al género, presentando los datos desagregados por sexo, y facilitar estos datos en el ámbito de la empresa que acuerda, implanta y hace el seguimiento de los planes o medidas de igualdad, y en concreto el protocolo del acoso, incorporando así el principio de transversalidad de género en el ámbito de la salud laboral.

Diferentes estudios coinciden en destacar que, más allá de las actitudes personales, la incidencia de situaciones de acoso está muy vinculada a determinados aspectos del propio entorno y contexto laboral, y han identificado diferentes factores de riesgo:

• **El primer grupo de factores de riesgo, lo constituyen aquéllos vinculados a los estilos de gestión que afectan directamente la organización del trabajo:**

- Un estilo de gestión que tiende a favorecer un mando disciplinario, intolerante y discriminatorio que crea un clima de miedo, desconfianza y competencia excesiva.
- Estructuras de poder jerárquico e iniquidad en las promociones, contratación, salarios, etc.
- Entornos laborales de alta inestabilidad y situaciones de precariedad que generan una alta conciencia de vulnerabilidad.

## La prevención del acoso sexual y el acoso por razón de sexo: estrategias e instrumentos

- Entornos poco profesionales o poco éticos (puestos de trabajo poco definidos, mucho nivel de incertidumbre en relación con los requerimientos profesionales).
- Entornos de inestabilidad organizativa (momentos de cambio de titularidad en la empresa, cambios organizativos, etc.).

Existen una serie de instrumentos y estrategias que ayudan a paliar o a corregir estos factores de riesgo referentes a los estilos de gestión. Así, es especialmente adecuado favorecer el flujo de información entre las personas trabajadoras, promover un liderazgo participativo y estimular la cohesión grupal con dinámicas de colaboración intraorganizacional. Al mismo tiempo, hay que implantar un procedimiento efectivo para la resolución de aquellos incidentes que se puedan producir y hay que hacer un seguimiento y control del contenido del protocolo y la evaluación de la implementación.

### • El segundo grupo de factores de riesgo está relacionado con el contexto laboral:

- Entornos en los cuales hay diferencias importantes en la proporción entre mujeres y hombres.
- Entornos en los cuales hay grandes diferencias de poder formal (estatus) o informal (experiencia) entre sexos (un gran número de mujeres está bajo el mando de unos cuantos hombres).
- Entornos muy “sexualizados” o sexistas en los cuales los símbolos e imágenes sexuales son utilizados fuera de su contexto como estrategia comercial o entornos donde las bromas de carácter sexual, pósteres con imágenes sexuales, etc., son comunes.

En relación con el contexto y entorno laboral, las medidas de prevención son el instrumento más eficaz para contrarrestar los factores de riesgo mencionados. Así, estar atentos a los posibles indicios de situaciones de acoso y actuar proactivamente en la detección o realizar acciones de sensibilización, de información y

de formación son dos de las estrategias proactivas más incidentes para dificultar los casos. Al mismo tiempo, uno de los instrumentos más eficaces para acompañar las herramientas de prevención es el establecimiento de medidas específicas para garantizar la plena integración e igualdad efectiva de las mujeres en el entorno laboral, instrumentalizados con los planes de igualdad.

**• Finalmente, el tercer grupo de factores de riesgo hace referencia a la respuesta que estas actitudes o comportamientos reciben por parte de la organización:**

- Percepción de tolerancia ante el acoso.
- Falta de recursos y mecanismos de apoyo.
- No intervención, ni resolución de las comunicaciones y denuncias presentadas. Si las denuncias no se toman con responsabilidad o si es poco probable que los autores de este tipo de conducta sean efectivamente sancionados, se genera una cultura de tolerancia al acoso.

Con respecto a estos factores de riesgo derivados de la respuesta de la organización, el establecimiento de un compromiso explícito por parte de la empresa (declaración institucional) contra el acoso, la desaprobación de forma clara y rotunda de conductas y actitudes ofensivas, discriminatorias y/o abusivas, y la aplicación de medidas disciplinarias severas, en caso de que se produzcan, son estrategias que muestran la voluntad de tolerancia cero que pueden tener incidencia coercitiva en el acoso. Una organización en la cual hay una cultura de tolerancia cero al abuso y al acoso (de cualquier tipo) favorece la contención de estas conductas y permite crear un clima de confianza que permite a las personas comunicar estas situaciones sin miedo a las represalias. En relación con esto, es necesario disponer de un protocolo de empresa para hacer frente a las comunicaciones y denuncias de las situaciones de acoso, y que se desarrolla sobradamente en el capítulo 4.

Aunque, como se ha expuesto, la incidencia del acoso está muy relacionada

con determinados aspectos del propio entorno y contexto laboral, en cualquier sector de actividad y tipo de empresa, el acoso puede adoptar formas muy sutiles y, por lo tanto, puede ser difícil de detectar.

En este sentido, hace falta prestar atención a aquellos aspectos que pueden actuar como indicios que se está produciendo una situación de acoso en la empresa:

- Los comportamientos y las actitudes que se producen en el trabajo (a través de la observación personal, de las conversaciones con las personas trabajadoras, la dirección y los mandos).
- Las entrevistas con las personas trabajadoras que dejan el trabajo.
- Bajas reincidentes o de larga duración.
- El aumento de quejas en determinados puestos de trabajo.
- El aumento en los niveles de absentismo y rotación de personal.
- Las situaciones de ruptura o crisis en las relaciones entre personas trabajadoras, clientela o con la dirección.

Las empresas pequeñas y con menos recursos de gestión tienen que aprovechar las ventajas que les da una relación más directa y próxima con las personas, en el día a día, para observar las dinámicas y comportamientos que existen.

### **3.3. Compromiso de las personas**

---

Una de las formas más efectivas de evitar el acoso es promoviendo unas relaciones basadas en la libertad y el respeto entre las personas que se relacionan por motivos profesionales.

La sensibilización, la información y la formación son estrategias básicas a fin de que todo el mundo asuma su responsabilidad, evitando aquellas acciones que

puedan resultar ofensivas, discriminatorias o abusivas, e identificando los factores que contribuyen a crear un entorno laboral libre de acoso. Estas estrategias permiten que todo el mundo entienda que determinadas actitudes y comportamientos -aunque puedan estar fuertemente arraigados en la cultura social- son inapropiados porque pueden ser ofensivos, sexistas o discriminatorios.

Las acciones de sensibilización, información y formación persiguen los objetivos siguientes:

- Facilitar que mujeres y hombres tomen conciencia de su comportamiento y cada uno asuma parte de su responsabilidad, evitando aquellas acciones que puedan resultar ofensivas, discriminatorias o abusivas.
- Hacer a todo el mundo consciente de sus responsabilidades en la construcción de un entorno de trabajo respetuoso, especialmente las personas con responsabilidades.
- Promover un cambio en las actitudes en relación con el rol de las mujeres en el trabajo.
- Se hace necesario que todo el mundo tenga claro que se tienen que evitar aquellos comportamientos que pueden comportar que una persona se sienta incómoda o excluida, o que la sitúen en un nivel de desigualdad.
- Construir un lenguaje que transmita ideas de equilibrio e igualdad entre hombres y mujeres.
- Identificar una situación de acoso y conocer el protocolo.

---

## — 4

# Vías de resolución de las situaciones de acoso

En este capítulo se presentan los objetivos y las características de los sistemas y circuitos de asesoramiento, investigación, resolución y respuesta que hace falta articular en el interior de la empresa (vía interna), así como las vías administrativa y judicial (vías externas).

En caso de que se produzca una situación de acoso en la empresa, hay dos vías de resolución: interna y externa. Utilizar una vía de resolución en ningún caso excluye la posibilidad de utilizar también la otra.

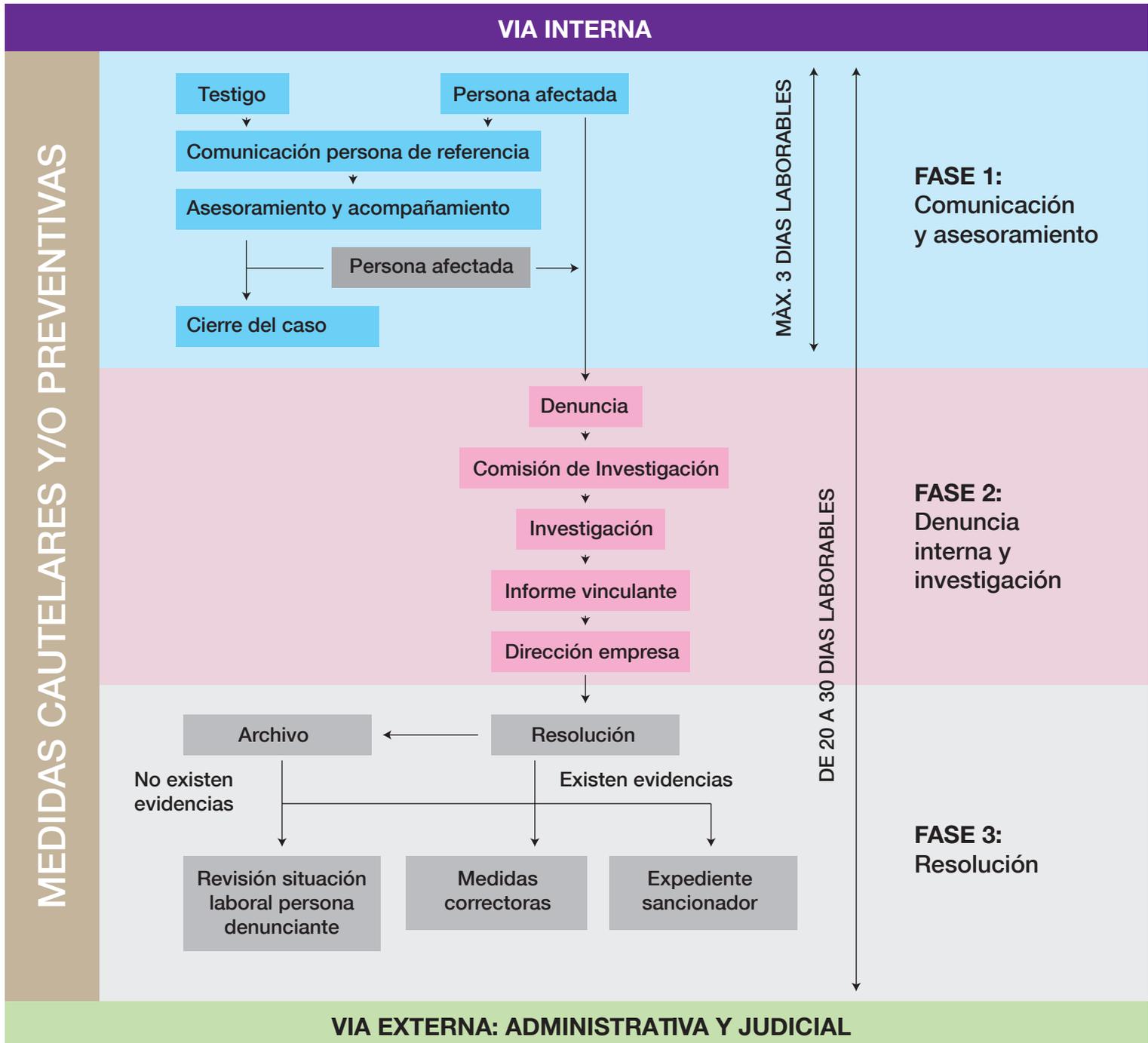
La vía interna, en el marco de la propia empresa, se fundamenta en dos grandes objetivos:

- o Por una parte, la definición de procedimientos claros y precisos para resolver la situación con las garantías necesarias.
- o De otra, la definición y el establecimiento de mecanismos de apoyo y asistencia a las personas que pueden estar sufriendo una situación de acoso.

Para conseguir este objetivo, y como establece el artículo 48 de la LOIEMH y el artículo 33 de la LIEMH, todas las empresas tienen que disponer de un protocolo para hacer frente a las situaciones de acoso.

Las vías de resolución externas son la vía administrativa (Inspección de Trabajo) y la vía judicial.

A continuación se presenta el circuito de actuación para la prevención y el abordaje del acoso, donde se visualizan las dos vías de resolución posibles, así como las diferentes fases de la vía interna.



## 4.1. La vía interna: el procedimiento

En la vía interna se recomienda que se identifiquen tres fases para la intervención:

### **Fase 1: Comunicación y asesoramiento**

El objetivo de esta fase es informar, asesorar y acompañar a la persona acosada y preparar la fase de denuncia interna e investigación, si procede.

### **Fase 2: Denuncia interna<sup>5</sup> e investigación**

El objetivo de esta segunda fase es investigar exhaustivamente los hechos con el fin de emitir un informe vinculante sobre las evidencias o no de una situación de acoso, así como proponer medidas de intervención.

### **Fase 3: Resolución**

El objetivo de esta tercera y última fase es tomar las medidas de actuación necesarias teniendo en cuenta las evidencias, recomendaciones y propuestas de intervención del informe vinculante de la comisión de investigación.

El procedimiento interno de la empresa se puede iniciar por comunicación o directamente por denuncia. La comunicación, la puede hacer la persona afectada o cualquier persona/s que adviertan una conducta de acoso. La denuncia únicamente la puede hacer la persona afectada.

#### 4.1.1 Principios y garantías

Todo el procedimiento tiene que garantizar todos los principios que se recogen a continuación:

##### **•Respeto y protección**

Se tiene que actuar con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la

<sup>5</sup> Todas las referencias a denuncia incluidas en este procedimiento se refieren a la denuncia interna.

dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones tienen que tener lugar con el máximo respeto a todas las personas implicadas (afectadas, testigos, denunciadas, etc.).

Durante todas las actuaciones de este procedimiento las personas implicadas pueden estar acompañadas y asesoradas por una o diversas personas de su confianza del entorno de la empresa.

- **Confidencialidad**

La información generada y aportada por las actuaciones en la aplicación de este Protocolo ha de tener carácter confidencial y sólo puede ser conocida, y según el papel que desarrollen, por las personas que intervienen directamente en el desarrollo de las diferentes fases de este Protocolo. Se recomienda que para preservar la confidencialidad, desde el momento en que se formula la comunicación, la persona o personas responsables de la gestión del caso asignen unos códigos numéricos identificativos tanto a la persona supuestamente acosada como a la supuestamente acosadora, para preservar su identidad.

Los datos relativos a la salud tienen que ser tratados de forma específica, de manera que se incorporen al expediente después de la autorización expresa de la persona afectada, y cualquier informe que se derive tiene que respetar el derecho a la confidencialidad de los datos de salud.

- **Derecho a la información**

Todas las personas implicadas en el procedimiento tienen derecho a la información sobre el procedimiento de la empresa, los derechos y deberes, qué fase se está desarrollando y, según la característica de participación (afectadas, testi-

gos, denunciadas), del resultado de las fases. Este último aspecto se desarrolla en la descripción de las fases.

### • Apoyo de personas formadas

Al fin de garantizar el procedimiento, la empresa tiene que contar con la participación de personas formadas en la materia (en la fase de comunicación las nombramos personas de referencia y en la fase de denuncia, comisión de investigación). En los dos casos tienen que ser personas suficientemente formadas en el ejercicio de esta función, según lo que se recomienda en este procedimiento y atendiendo los estándares de atención recomendados a las personas acosadas.

### • Diligencia y celeridad

La investigación y la resolución del caso se tienen que llevar a cabo con la profesionalidad y diligencia debidas y sin demoras injustificadas, de manera que el procedimiento se pueda completar en el mínimo tiempo posible y respetando las garantías.

El procedimiento tiene que informar sobre los plazos de resolución de las fases, con el objetivo de conseguir celeridad y una resolución rápida de la denuncia. Se recomienda que la duración máxima de todo el proceso sea de veinte días laborables, ampliable en caso necesario, a treinta días. La duración de la fase 1 tiene que ser como máximo de tres días laborables.

### • Trato justo

El procedimiento tiene que garantizar la audiencia imparcial y un tratamiento justo a todas las personas implicadas. Todas las personas que intervengan en el procedimiento tienen que actuar de buena fe en la investigación de la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

**• Protección ante posibles represalias**

Todas las personas implicadas en el procedimiento tienen que tener garantías de no discriminación, ni represalias por la participación en los procesos de comunicación o denuncia de una situación de acoso. En los expedientes personales sólo se tienen que incorporar los resultados de las denuncias investigadas y probadas.

**• Colaboración**

Todas las personas que sean citadas en el transcurso de la aplicación de este procedimiento tienen el deber de implicarse y de prestar su colaboración.

**4.1.2 Pautas de actuación para la atención a personas que sufren acoso**

Aplicables a cualquier intervención, tienen que ver con aspectos como la prevención, la coordinación, los procedimientos o los espacios en los cuales se lleva a cabo esta atención.

Según el Protocolo marco de Cataluña para a una intervención coordinada contra la violencia machista (2009), existen unos estándares o criterios comunes para todas las atenciones, y existen de específicos según el tipo de situación de acoso.

**Estándares comunes****1. Sobre la atención a las personas que intervienen:**

- o Ser conscientes de que las personas que sufren acoso tienen derechos y éstos tienen que ser garantizados.
- o La persona que sufre acoso debe tener una persona de referencia.
- o En primer lugar, hacer una escucha activa y proactiva.
- o Informar de manera clara y comprensible de todos los derechos, servi-

cios y recursos disponibles y de todas las posibles vías de resolución de la situación de acoso que sufren o que están en riesgo de sufrir.

o Acompañar a las personas en la expresión y aclaración de la situación vivida, personalizando la atención a partir de la comprensión de su demanda, la valoración de sus expectativas y el respeto de sus ritmos. Esta atención tiene que ser integral y tiene que tener en cuenta la diversidad entre las personas afectadas y las especificidades del acoso.

o Rehuir la reinterpretación de los hechos así como la creación de falsas expectativas. Hay que facilitar nuevos elementos en el discurso que ayuden a la reformulación y a la reflexión conjunta. Hay que evitar actitudes paternalistas y juicios de valor sobre las actuaciones de la persona afectada.

o Respetar la autonomía en la toma de decisiones de las personas afectadas y apoyar sus decisiones aunque se pueda dar un rechazo a los recursos ofrecidos.

o Valorar si procede la derivación a otros servicios o recursos (mirar el apartado 8. Enlaces de interés).

o Asesorar, teniendo en cuenta la realidad cultural de la persona que sufre acoso.

## 2. Sobre el entorno y el espacio para la atención:

o Facilitar un espacio de atención personalizada adecuado, confortable, que permita la confidencialidad, la expresión de sentimientos, que ofrezca un clima de confianza suficiente para la libre expresión del relato, de las emociones y ofrezca también seguridad.

o Facilitar unos espacios adecuados para evitar que las atenciones sean visibles a terceras personas.

o Evitar la coincidencia con la persona presuntamente autora de los hechos.

o Evitar interrupciones.

## Estándares específicos:

o Valorar el estado emocional de la persona acosada y si hay riesgo para

- o su seguridad o para su salud, y ofrecerle el servicio de vigilancia de la salud.
- o Informarla de todo el procedimiento y ofrecerle apoyo legal.
- o Mantener especial sensibilidad y respeto a las personas, ya que se trabaja con información suya privada e íntima.
- o Hacer saber a la persona acosada que no está sola y que lo que ha pasado no es culpa suya.
- o Dejar el tiempo que necesite a la persona acosada para tomar sus propias decisiones.
- o Abstenerse de valoraciones y prejuicios. No emitir juicios sobre las personas o acciones y rehuir estereotipos y estigmatizaciones.
- o No imponer un ritmo estricto. Respetar las dificultades por expresarse y por hablar que tengan la víctima y todos los implicados, generando confianza y protección. Facilitar la expresión de emociones.
- o Ser flexible y paciente.
- o No utilizar frases hechas.
- o Transmitir que las reacciones y dificultades que tiene son normales.
- o Considerar la necesidad de asesoramiento.
- o Ofrecer información de carácter opcional sobre recursos sociales y de apoyo que pueden ser útiles a la persona acosada.

#### **4.1.3 Medidas cautelares**

---

En función del riesgo y/o daño a la persona acosada, una vez se haya iniciado el procedimiento y hasta el cierre y siempre que haya indicios de acoso, las personas encargadas de las diferentes fases de intervención pueden proponer a la dirección de la empresa la adopción de medidas cautelares. Algunos indicadores que pueden orientar la necesidad de implementar medidas cautelares son: que la persona afectada manifieste una afectación de la situación emocional, sentimiento de miedo, insomnio, incompreensión por parte de los compañeros o compañeras de trabajo, u otras situaciones como la existencia de precedentes similares o el relato que existen amenazas.

## Vías de resolución de las situaciones de acoso

La implementación de estas medidas tendrían que ser aceptadas por la persona acosada. A modo de ejemplo, algunas medidas cautelares habituales son el cambio de puesto de trabajo, la reordenación del tiempo de trabajo o el permiso retribuido, pero, en ningún caso, estas medidas pueden suponer para la persona acosada un menoscabo en sus condiciones de trabajo y/o salariales.

Las medidas cautelares no pueden predisponer el resultado final del procedimiento y se tienen que tomar de forma motivada como garantía de la protección de las partes implicadas.

Pero también, la adopción de estas medidas se debe hacer de una manera personalizada y coordinada con todos los agentes que intervienen en este Protocolo. Se debe situar la persona acosada en el centro de atención para garantizar una atención integral de asistencia, protección, recuperación y reparación adecuada y evitar la victimización secundaria (o revictimización).

### 4.1.4 Medidas preventivas

Las personas encargadas de las diferentes fases de intervención pueden proponer a la dirección de la empresa medidas preventivas que tienen que ayudar a combatir el riesgo de sufrir situaciones de acoso, como por ejemplo, la formación y la información.

Hay que proporcionar información y formación respecto de la cual se puede considerar una situación de acoso evitando que, por desconocimiento, se esté actuando con comportamientos discriminatorios que pueden ser objeto de sanción. Se tiene que difundir y poner al alcance de la plantilla la normativa relacionada con la prevención de acoso, utilizando todos los canales habituales de comunicación, y se tiene que velar para mantener un entorno de trabajo seguro y saludable.

Como medida preventiva es fundamental tratar con respeto a todas las personas con las cuales se interacciona y requerir el mismo trato por parte de los otros, informando sobre los comportamientos o actitudes que resultan ofensivos y que atentan contra la dignidad, intimidad o integridad, y solicitando de forma directa el cese de estas conductas.

### 4.1.5 Fase 1: Comunicación y asesoramiento

Esta fase del procedimiento interno se inicia con la comunicación de la percepción o sospecha de acoso que pone en marcha las actuaciones de comunicación y asesoramiento.

#### • ¿Cuál es el objetivo?

El objetivo de esta fase es informar, asesorar y acompañar a la persona acosada y preparar la fase de denuncia interna e investigación (fase 2), si procede.

#### • ¿Quién puede hacer la comunicación?

La comunicación, la puede hacer:

- La persona afectada.
- Cualquier persona o personas que adviertan una conducta de acoso.

**Persona afectada y ámbito de aplicación:** persona acosada es cualquier persona receptora de las conductas de acoso que tengan lugar dentro de la organización y estructura de una empresa, independientemente del vínculo que tenga con esta empresa. El elemento que determina la responsabilidad de la empresa no es la relación contractual, ni de la persona acosada ni de la acosadora, sino el ámbito en el cual esta conducta se produce.

## Vías de resolución de las situaciones de acoso

### • ¿Cuándo y cómo se formula la comunicación?

Hay que formular la comunicación una vez transcurridos los hechos, tan pronto como sea posible, por el impacto emocional que estas situaciones comportan, y se puede hacer a través de escrito/formulario, correo electrónico o conversación.

### • ¿A quién se presenta la comunicación?

La comunicación se tiene que presentar a la/es persona/es de referencia.

**Persona/es de referencia:** son las personas formadas en la materia encargadas de informar, asesorar y acompañar en todo el proceso a la persona afectada durante la fase de comunicación y asesoramiento.

En la concreción de la persona de referencia se recomienda que:

- Sean al menos dos personas, una de ellas representante de las estructuras de la empresa (recursos humanos, servicio de prevención...) y otra de la representación de las personas trabajadoras, para facilitar que la persona que quiere presentar una comunicación pueda escoger.
- Sean designadas con el acuerdo de la dirección de la empresa y la representación legal de las personas trabajadoras, y que cuenten con el respeto y la confianza de la organización, ya que tienen que poder realizar sus funciones para la totalidad de las personas miembros de la organización.
- Tengan formación específica en la materia y cumplan los estándares de atención de esta función. Tienen que tener motivación e interés por esta tarea.
- En el procedimiento se identifique/n el nombre/s y cómo se pueden contactar.
- Sean discretas y garanticen la confidencialidad.

### • ¿Qué actuaciones realiza la persona de referencia?

La persona de referencia se encarga de informar, asesorar y acompañar en todo el proceso a la persona afectada. Es por eso que sus actuaciones son:

### 1. Informar y asesorar a la persona afectada.

La persona de referencia debe informar a la persona afectada sobre sus derechos (p. ej., derecho a la vigilancia de la salud), sobre el contenido del Protocolo y las opciones y acciones que puede emprender. También le debe informar sobre las obligaciones de la empresa y la responsabilidad en la cual la empresa puede incurrir si las incumple, así como sobre el procedimiento que es necesario seguir una vez presentada la denuncia.

En el supuesto de que la persona afectada decida presentar la denuncia, la persona de referencia debe apoyarla en su redacción.

Por último, también tiene que informar a la persona afectada sobre la posibilidad de acudir a todo tipo de asesoramiento externo -psicológico, legal...-, así como sobre el derecho a recibir atención para la salud física y/o psíquica.

### 2. Acompañar a la persona afectada en todo el proceso.

La persona de referencia debe acompañar y dar soporte a la persona afectada desde el momento de la comunicación de los hechos hasta el momento en que todo el proceso finalice.

### 3. Proponer la adopción de medidas cautelares y/o preventivas.

La persona de referencia puede proponer a la dirección de la empresa, si procede, la adopción de medidas cautelares y/o preventivas.

#### • ¿Cuáles son los resultados posibles?

Los resultados de esta fase pueden ser tres:

- 1) Que la persona afectada decida presentar denuncia. En este caso la persona de referencia le tiene que ofrecer asesoramiento y apoyo para concretar la denuncia.
- 2) Que la persona afectada decida no presentar denuncia y la persona de refe-

rencia, a partir de la información recibida, considere que hay alguna evidencia de la existencia de una situación de acoso. En este caso, se debe poner en conocimiento de la empresa, respetando el derecho a la confidencialidad de las personas implicadas, a fin de que la empresa adopte medidas preventivas, de sensibilización y/o formación, o las actuaciones que considere necesarias para hacer frente a los indicios percibidos (ejemplos de medidas, campaña de sensibilización de tolerancia cero hacia el acoso, diagnosis y/o revisión de medidas de igualdad, difusión del Protocolo, etc.).

3) Que la persona afectada decida no presentar denuncia y la persona de referencia, a partir de la información recibida, considere que no hay evidencias de la existencia de una situación de acoso. En este supuesto, se debe cerrar el caso, y no se tiene que hacer ninguna otra acción.

#### • **¿Cómo y quién custodia la documentación?**

La persona/es de referencia es la responsable de la gestión y custodia de la documentación, si hay, en la fase de comunicación y asesoramiento, garantizando la confidencialidad del conjunto de documentos e información que se generan en esta fase.

Si la persona afectada decide no continuar con las actuaciones, se le tiene que devolver toda la documentación que haya aportado. En caso de que decida continuar con las actuaciones de denuncia, la documentación se tiene que adjuntar al expediente de investigación que se genere.

En todos los casos se deben de tener en cuenta las comunicaciones recibidas a efectos estadísticos para el seguimiento del Protocolo por parte de la empresa, sin identificar los datos de las personas implicadas.

**4.1.6. Fase 2: Denuncia interna e investigación**

---

La investigación se inicia a partir de la denuncia realizada por la persona afectada. La persona que hace la denuncia sólo tiene que aportar indicios que fundamenten las situaciones de acoso, y corresponde a la persona presuntamente acosadora probar su ausencia recogiendo el principio procesal de la inversión de la carga de la prueba.

Las personas que intervengan en el procedimiento tienen la obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva, y no tienen que transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las cuales tengan conocimiento. Según lo que se establece en el principio de confidencialidad, dentro del apartado de principios y garantías, se recomienda que desde el momento en que se formule la denuncia, la persona o personas responsables de la iniciación y tramitación asignen unos códigos numéricos identificativos tanto a la persona supuestamente acosada, como a la supuestamente acosadora, para preservar la identidad.

**• ¿Cuál es el objetivo?**

El objetivo de esta fase es investigar exhaustivamente los hechos con el fin de emitir un informe vinculante sobre la existencia o no de una situación de acoso, así como para proponer medidas de intervención.

**• ¿Quién hace la denuncia?**

La denuncia, la tiene que presentar la persona afectada, asesorada, si así lo solicita, por la persona de referencia.

### • ¿Cómo se formula la denuncia?

La denuncia se tiene que presentar por escrito y se recomienda que el formato de la denuncia sea estandarizado y que forme parte del Protocolo (mirar el anexo 1. Modelo de denuncia interna).

**El contenido de la denuncia tiene que incluir, como mínimo:**

- Nombres y apellidos y puesto de trabajo de la persona que presenta la denuncia.
- Nombres y apellidos y puesto de trabajo de la presunta persona acosadora.
- Nombres y apellidos de posibles testigos.
- Descripción de los hechos (lugar y fechas, duración, frecuencia de los hechos...).

### • ¿A quién se presenta la denuncia?

Las posibilidades pueden ser diversas, dependiendo sobre todo de las dimensiones de la empresa y si existe una comisión de investigación interna de la empresa. En todo caso, el procedimiento tiene que dejar claro a quien se presenta, identificando nombre y datos de localización. Se recomienda que siempre sea una persona interna: una persona de la comisión interna de investigación, si ésta existe, o, por ejemplo, la persona responsable de recursos humanos.

**Comisión de investigación:** tiene la función de investigar a fondo las denuncias de acoso en el marco de la empresa, emitir un informe vinculante sobre la existencia o no de una situación de acoso y hacer recomendaciones, si procede, sobre las intervenciones y medidas que son necesarias.

Los modelos de comisiones de investigación pueden ser diversos:

- La creación de una comisión interna, es decir, formada por personas de la empresa.

## Vías de resolución de las situaciones de acoso

- La creación de una comisión externa, que puede ser de personas u órganos bipartitos (comisiones paritarias de convenio, órganos paritarios de resoluciones extrajudiciales de conflictos...).
- La creación de una comisión mixta, es decir, de composición interna y externa.
- Comisiones creadas *ad hoc* para cada una de las denuncias.

En todo caso, se recomienda que:

- El modelo y composición de la comisión de investigación se acuerde entre la dirección y la representación legal de las personas trabajadoras.
- Si en la empresa existe la figura de la persona/s de referencia, se incorporen a la comisión de investigación.
- Si se decide que se crearán comisiones *ad hoc*, acordarlas con la representación legal de las personas trabajadoras.
- Sería conveniente una composición mínima de tres personas, competentes en la materia.
- Se tienen que tomar las decisiones de forma colegiada.

### • ¿Qué actuaciones realiza la comisión de investigación?

Las funciones del órgano que asume la investigación son:

- Analizar la denuncia y la documentación que se adjunta.
- Entrevistarse con la persona que denuncia. Si la persona denunciante ha decidido acudir directamente a la fase de denuncia e investigación, hace falta que se le informe del procedimiento y de las vías posibles de actuación, y del derecho a la vigilancia de la salud. Si en la denuncia no están suficientemente relatados los hechos, se puede pedir que se haga un relato adicional de los hechos.
- Entrevistarse con la persona denunciada.
- Entrevistar los y las posibles testigos (e informarles de la necesidad de mantener la confidencialidad en el proceso).
- Valorar si son necesarias medidas cautelares.
- Emitir el informe vinculante.

### • ¿Cómo tiene que ser el informe de la comisión de investigación?

El proceso de investigación tiene que concluir con un informe vinculante donde se incluyan las conclusiones a las cuales se han llegado y se propongan las medidas correctoras que se consideren adecuadas.

El informe tiene que incluir, como mínimo, la información siguiente:

- a) Identificación de la persona que ha presentado la denuncia.
- b) Identificar la/las persona/s supuestamente acosada/s y acosadora/s.
- c) Relación nominal de las personas que hayan participado en la investigación y en la elaboración del informe.
- d) Antecedentes del caso, denuncia y circunstancias.
- e) Otras actuaciones: pruebas, resumen de los hechos principales y de las actuaciones realizadas. Cuando se hayan realizado entrevistas a testigos, y con el fin de garantizar la confidencialidad, el resumen de esta actuación no tiene que indicar quién hace la manifestación, sino sólo si se constata o no la realidad de los hechos investigados.
- f) Circunstancias agravantes observadas:
  - La persona denunciada es reincidente en la comisión de actos de acoso.
  - Haya dos o más personas acosadas.
  - Se acreditan conductas intimidadoras o represalias por parte de la persona acosadora.
  - La persona acosadora tiene poder de decisión respecto de la relación laboral de la persona acosada.
  - La persona acosada tiene algún tipo de discapacidad.
  - El estado físico o psicológico de la persona acosada ha sufrido graves alteraciones, acreditadas por uno/a médico/a.
  - Se realizan presiones o coacciones a la persona acosada, testigos o personas de su entorno laboral o familiar con la intención de evitar o perjudicar la investigación que se está realizando.
- g) Conclusiones.
- h) Medidas correctoras.

**• ¿Quién gestiona el expediente y el informe?**

La comisión de investigación es la responsable de la gestión y custodia, garantizando la confidencialidad, del conjunto de documentos que se generen en esta fase (comunicado, documentos aportados por la persona afectada, resumen de entrevistas, informe vinculante, etc.). La empresa tiene que poner a disposición los medios necesarios para hacer efectiva esta custodia.

El informe de la comisión de investigación se debe remitir a la dirección de la empresa o a la persona en quien delegue para la resolución.

**4.1.7 Fase 3: Resolución**

---

Según el informe vinculante elaborado por la comisión de investigación, la dirección de la empresa, o la persona en quien delegue, tiene que emitir una resolución del caso que contenga los resultados de este informe, que pueden ser:

a) Que haya evidencias suficientemente probadas de la existencia de una situación de acoso:

- Incoación del expediente sancionador por una situación probada de acoso y
- Adopción de medidas correctoras (de tipo organizativo, como, cambio de lugar o de centro de trabajo y, si corresponde, la apertura de un expediente sancionador, haciendo constar la falta y el grado de la sanción).

b) Que no haya evidencias suficientemente probadas de la existencia de una situación de acoso:

- Archivo de la denuncia.

En la resolución se tienen que hacer constar los datos identificativos de la persona denunciante y denunciada, la causa de la denuncia y los hechos constatados, las conclusiones de la comisión de investigación, que tienen que ser motivadas de acuerdo con el contenido del informe y las medidas correctoras que se derivan.

## Vías de resolución de las situaciones de acoso

Se tiene que enviar una copia autenticada de esta resolución a la persona denunciante y a la denunciada, así como a la representación legal de las personas trabajadoras.

En el caso de la apertura de un expediente sancionador, se tiene que actuar según el TRLET y lo que esté establecido en el convenio colectivo de referencia. El acoso se considera falta grave o muy grave, según las circunstancias del caso y el convenio colectivo aplicable. Es muy importante establecer sanciones coherentes con la gravedad de las conductas, teniendo especial consideración de las circunstancias agravantes que consten en el informe, y es aconsejable que el régimen de sanciones se establezca en diálogo con la representación de las personas trabajadoras.

Si de la investigación realizada se deduce que se ha cometido alguna otra falta diferente a la de acoso que esté tipificada en la normativa vigente o el/los convenio/s de aplicación (como el caso de una denuncia falsa, entre otros), se tiene que incoar el expediente disciplinario que corresponda.

Asimismo, tanto si el expediente acaba en sanción como si acaba sin sanción, se tiene que hacer una revisión de la situación laboral en que ha quedado finalmente la persona que ha presentado la denuncia.

### 4.2 Las vías externas: administrativa y judicial

Las vías de resolución externas son la vía administrativa (Inspección de Trabajo<sup>6</sup>) y la vía judicial. La oportunidad y conveniencia de cada proceso depende de diferentes factores que hay que considerar. Entre otros, la gravedad y el alcance del incidente o incidentes y la posición de la presunta persona acosadora en relación con la persona acosada (si hay diferencias de poder, de estatus, etc.).

<sup>6</sup> El 1 de marzo de 2010 se hizo efectivo el traspaso de competencias de la Inspección de Trabajo y la Seguridad Social (ITSS) a la Generalitat de Cataluña. Por este motivo y desde esta fecha, la Inspección de Trabajo de Cataluña es competente, de manera efectiva, de la función pública inspectora a la comunidad autónoma de Cataluña en diversas materias, entre las cuales las relacionadas con la igualdad y discriminación de sexo, y consiguientemente en materia de acoso sexual y por razón de sexo.

Es recomendable acudir en primer lugar a la vía administrativa y, a continuación, a la vía judicial laboral. La actuación de la Inspección de Trabajo (vía administrativa) no sólo tiene el beneficio de la inmediatez y de la investigación de oficio, sino que los hechos constatados en esta actuación tienen presunción de certeza y pueden hacerse valer en una vía judicial laboral posterior. La vía judicial penal se debería usar desde el momento mismo en que una conducta pueda ser constitutiva de delito.

### **A) La vía administrativa**

La Inspección de Trabajo se regula por la Ley 42/1997, de 14 de noviembre, ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, y la normativa de desarrollo. Las denuncias en materia de acoso se tienen que asignar (Instrucción 3/2011) a personal debidamente formado en la materia.

La actuación inspectora puede ser planificada o rogada (denuncia o peticiones de otros organismos).

Estas actuaciones tienen carácter preferente y tienen que iniciarse en el plazo de 24 horas en el caso de acoso sexual y en cuestiones relativas a riesgo por maternidad, y 7 días en el caso de discriminación por razón de sexo.

La actuación de la Inspección de Trabajo consiste en investigar cuál ha sido la actuación de la empresa ante el conocimiento de unos hechos de acoso. En determinados casos, la propia Inspección de Trabajo es la que comunica formalmente estos hechos a la empresa.

En materia de acoso, la Inspección de Trabajo no fiscaliza a la persona física a la cual no se imputa el acoso, sino a la empresa, en cuánto organismo encargado de velar para que:

- la estructura y las condiciones de trabajo sean adecuadas e impidan la producción de acoso;
- en la organización haya mecanismos que impidan y prevengan estos casos de acoso y
- se investiguen todas las comunicaciones y denuncias internas que se presenten.

### B) La vía judicial

Las posibilidades judiciales ante un acoso son dos: la jurisdicción laboral y la jurisdicción penal.

#### • Jurisdicción laboral

Desde el punto de vista laboral, la Ley 36/2011, reguladora de la jurisdicción social, prevé una modalidad procesal específica, en los artículos 177 y siguientes, para la tutela de los derechos fundamentales y de las libertades públicas. Con este procedimiento judicial se podrá concluir, dentro de los términos siguientes:

- Declarar la existencia o no de vulneración de derechos fundamentales y libertades públicas, así como el derecho o libertad infringidos.
- Declarar la nulidad radical de la actuación del empleador, asociación patronal, Administración Pública o cualquier otra persona, entidad o corporación pública o privada.
- Ordenar el cese inmediato de la actuación contraria a derechos fundamentales o a libertades públicas, o si procede, la prohibición de interrumpir una conducta o la obligación de realizar una actividad omitida, cuando una u otra sean exigibles según la naturaleza del derecho o libertad vulnerados.
- Restablecer al demandante en la integridad de su derecho y la reposición de la situación al momento anterior de producirse la lesión del derecho fundamental, así como la reparación de las consecuencias derivadas de la acción u omisión del sujeto responsable, incluida la indemnización que pueda corresponder en los términos establecidos en el artículo 183.

También es posible que la persona acosada, alegando la sumisión a una situación de acoso, solicite la extinción de la relación laboral en ejercicio del artículo 50 de TRLET. En este caso, en vía judicial se determinaría si se presenta alguna de las causas del artículo 50.1 de TRLET y, en concreto, si hay *“incumplimiento grave de sus obligaciones por parte del empresario”* que habilite la persona afectada a solicitar la extinción por su propia voluntad.

### • Jurisdicción penal

Finalmente, el acoso sexual en el trabajo puede ser constitutivo de delito. El acoso sexual laboral está tipificado como delito en el artículo 184 de la Ley orgánica 10/1995, del Código Penal.

En este precepto se define el acoso sexual como *“la solicitud de favores de naturaleza sexual, para sí o para uno tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, y con tal comportamiento provocar a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante”*. A esta conducta se le imputa *“una pena de prisión de tres a cinco meses o de multa de seis a diez meses”*.

Se prevén dos posibles situaciones en las cuales la pena puede ser de más gravedad:

- Que la persona culpable de acoso sexual haya cometido el hecho prevalenciándose de una situación de superioridad laboral, docente o jerárquica, o con el anuncio expreso o tácito de causar a la víctima un daño relacionado con las legítimas expectativas que aquélla pueda tener en el ámbito de la relación indicada.
- Que la víctima sea especialmente vulnerable, en razón de su edad, enfermedad o situación.

Por otra parte, está tipificada como delito la conducta de discriminación en el trabajo por razón de sexo en el artículo 314 del Código Penal. En la medida en que una conducta de acoso por razón de sexo se califique como conducta de discriminación en el trabajo por razón de sexo entraría dentro de la figura delictiva del artículo mencionado anteriormente.

Es necesario insistir en que se conozca la utilidad de acudir a la vía administrativa antes de acudir a la vía judicial laboral. Los hechos declarados probados por la Inspección de Trabajo en sus actuaciones no sólo tienen presunción de certeza, sino que son el resultado de un trabajo de investigación *in situ* en el propio centro de trabajo y con la garantía de la inmediatez, especialmente en los casos de acoso sexual y por razón de sexo.

---

## — 5

# Sensibilización, información y formación del protocolo

El ejercicio de una buena comunicación facilita la transferencia de conocimiento a las empresas y ayuda a combatir el riesgo de sufrir situaciones de acoso. A continuación, se analizan las diferentes acciones de sensibilización, de información y de formación que se pueden llevar a cabo y que contribuyen positivamente a esta finalidad.

Con la elaboración del protocolo y su difusión, todas las personas de la empresa tienen que saber que determinados comportamientos y actitudes no se tolerarán, y que se dispone de mecanismos para tomar medidas inmediatas si se tiene conocimiento.

La elaboración y el acuerdo del protocolo es, asimismo, un instrumento que permite:

- Hacer emerger la situación de acoso en la agenda y en las conversaciones de la empresa (que se hable).
- Expresar claramente y rotundamente la desaprobación y la vigilancia sobre estas conductas y actitudes.
- Enfatizar que todas las personas de la organización, en todos los niveles, tienen derecho a que se respete su dignidad y la obligación de colaborar para que todo el mundo sea respetado.
- Definir unos procedimientos claros y precisos para abordar la situación una vez se haya producido.

Se tiene que promover, potenciar y ofrecer información y formación sobre este tema a todas las personas de la empresa -a diferentes niveles.

Una información general sobre el acoso en el ámbito laboral para toda la empresa es primordial para empezar a tomar conciencia y sensibilizar sobre el alcance del problema y avanzar en un cambio de modelo de relación social en la empresa entre hombres y mujeres.

Es especialmente relevante definir acciones específicas para tres grupos de personas o grupos diana:

- Las personas con responsabilidades directivas y de mando, así como la representación de las personas trabajadoras.

Tienen un rol muy importante en la creación de la cultura de trabajo. Tienen que mostrar que no se tolera ninguna conducta ofensiva o molesta y que dan soporte a la política y el procedimiento establecido.

- Las personas que integran el conjunto de la plantilla.

La plantilla tiene que conocer desde un principio sus derechos y sus responsabilidades y también los circuitos previstos. Hay que prever los mecanismos que pueden ayudar (entregar una copia del protocolo y pedir que se retorne firmada).

- Las personas con responsabilidades directas en el proceso.

Estas personas tienen que estar específicamente formadas e informadas, ya que serán las encargadas de gestionar posibles comunicaciones y denuncias de situaciones de acoso.

La elaboración del protocolo es condición necesaria, pero no suficiente. La política de la empresa sólo será útil si todo el mundo la conoce y la entiende. En este sentido, la difusión del protocolo ha de ser una herramienta importante de sensibilización.

La comunicación de la política de la empresa en relación con el acoso tiene que ser:

- Fácil de entender: un lenguaje sencillo y entendedor para todo el mundo.
- Accesible: se difunde y se expone en un lugar donde todas las personas tengan acceso, ya sean personas de la empresa o externas.
- Adecuada: apropiado al puesto de trabajo y a las necesidades de la organización.
- Coherente con el conjunto de políticas y programas de la empresa, especialmente las políticas y acciones enmarcadas en los planes o medidas de igualdad y con la participación activa de salud y seguridad en el trabajo.
- Negociada y preferiblemente acordada con la representación de las personas trabajadoras.

- Sostenida a lo largo del tiempo: hace falta garantizar la continuidad en el tiempo y hacer acciones específicas para dar a conocer el protocolo a todas las personas que se incorporan a la empresa.

Hay muchas formas y canales que se pueden utilizar. El cuadro siguiente recoge algunos ejemplos:

| <b>Método</b>   | <b>Descripción</b>   |
|---|--|
| <b>Distribución en la plantilla</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuir una copia del protocolo y del procedimiento de comunicación y denuncia interna a todas las personas de la empresa.</li> <li>• Garantizar que todo el mundo tenga acceso en las lenguas necesarias.</li> </ul>  |
| <b>Sesiones informativas</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar sesiones informativas para las personas trabajadoras sobre el acoso al puesto de trabajo y sobre el protocolo.</li> </ul>  |
| <b>Formación básica</b>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación básica sobre la prevención del acoso en el trabajo y otros temas relacionados.</li> </ul>   |
| <b>Distribución a las nuevas contrataciones</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar una copia del protocolo en el momento de formalizar el contrato laboral.</li> </ul>  |
| <b>Reuniones de personal e informes de evaluación</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La dirección/mandos tendrían que tratar regularmente la política de prevención del acoso y el procedimiento de denuncia interna en las reuniones de personal, y con la representación de las personas trabajadoras y en la comisión de igualdad.</li> </ul>         |
| <b>Carteles informativos</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colgar en los tableros de anuncios carteles de información de medidas de prevención del acoso.</li> <li>• Incluir una relación de las personas referentes (nombre y datos de contacto) para pedir información y/o para comunicar una situación de acoso.</li> </ul> |

Sobre el entorno y los vínculos laborales a efectos de acoso, la responsabilidad de la empresa abarca también a las personas externas vinculadas. Por este motivo, es también importante:

- Elaborar y facilitar información sobre la política de la empresa en los procesos de selección de personal.
- Introducir en las cláusulas de los contratos comerciales alguna referencia a la política de la empresa en este aspecto.

Respecto de las acciones formativas, los contenidos que se deben abordar tienen que adecuarse a los diferentes ámbitos. Una propuesta de temas a tratar, atendiendo la especificidad de los grupos mencionados, podría ser:

| Bloques   | Temas a tratar  |
|---|---|
| <p><b>Bloque 1:</b><br/>Formación básica,<br/>dirigida a todas las<br/>personas</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué es y qué no es acoso. La visión de los participantes, los efectos, los factores de riesgo. Aprender a identificar el problema.</li> <li>• La política de prevención del acoso.</li> <li>• Medidas para prevenir el acoso.</li> <li>• Información sobre los procesos internos: sistema de gestión de las comunicaciones y denuncias.</li> <li>• Información sobre las vías externas de protección y respuesta (vía administrativa y vía judicial).</li> </ul> |
| <p><b>Bloque 2:</b><br/>Formación especializada,<br/>para la dirección<br/>y supervisores/oras y<br/>para personas con un<br/>rol específico en el<br/>procedimiento, incluida<br/>la representación de las<br/>personas trabajadoras</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mismos que el bloque 1.</li> <li>• El rol de los mandos y de la dirección en la implementación de la política de prevención               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificación de indicios</li> <li>– Acciones que hay que emprender</li> <li>– Herramientas prácticas</li> </ul> </li> <li>• Trabajar las habilidades clave para actuar: comunicación y gestión de conflictos.</li> <li>• Atención a la diversidad.</li> </ul>           |

---

## — 6

# Seguimiento y evaluación del protocolo

---

Desde el inicio de la implementación del protocolo se considera oportuno el seguimiento periódico para registrar de manera regular las incidencias producidas y sus causas a los efectos de dirigir las acciones que lo requieran; este seguimiento se tiene que complementar con una evaluación de las actividades o los procesos de trabajo que se ejecutan y de los resultados e impactos de las actuaciones.

Estos procesos permiten extraer aprendizajes del protocolo que se ejecuta, ya que se valoran los aciertos y los errores. A partir de los resultados de este informe de evaluación, es necesario que se detecten aquellos puntos a mejorar, modificar o incluir del protocolo y hacer una revisión, si procede. Es importante incluir la necesidad de mejora continua y de adaptación a los cambios que necesite el protocolo.

Los procesos de seguimiento y la evaluación tienen que recoger la información cuantitativa (generada por sistemas de recuento y registros de procesos de trabajo) y cualitativa (generada de tipo subjetivo, como valoraciones personales, percepciones, opiniones, sentimientos, etc.), teniendo presente la perspectiva de género en todo el proceso metodológico.

### **a) Documentación a elaborar:**

- Se tiene que elaborar el sistema de indicadores de seguimiento y de evaluación que se consideren oportunos, garantizando en todo momento todos los datos desagregados por sexo y el enfoque de género.

Como indicadores básicos, se proponen los siguientes:

- Número y tipología de acciones de información, sensibilización y formación del protocolo realizadas en el equipo directivo y en la plantilla.
- Número y tipología de situaciones de acoso sexual que se han detectado en la empresa.
- Número y tipología de situaciones de acoso por razón de sexo que se

## Seguimiento y evaluación del protocolo

han detectado en la empresa.

- Número de situaciones de acoso sexual y de acoso por razón de sexo que se han comunicado y/o denunciado en la empresa.
- Número de casos resueltos.
- Número y tipología de medidas correctoras implementadas.
- Media de casos resueltos dentro del plazo establecido.

• Se debe elaborar un informe de seguimiento y de evaluación. Pueden haber diferentes informes de seguimiento que se pueden elaborar en diversos momentos o por diferentes aspectos (control de actuaciones de prevención, control de cursos de formación, control de la ejecución de las fases de resolución, etc.). Los informes de seguimiento, normalmente, se centran en controlar los resultados intermedios de las actividades y el desarrollo de estas mismas actividades. En cambio, el informe de evaluación es único y tiene en cuenta el conjunto de la intervención y no sólo algunas etapas o aspectos funcionales, y considera especialmente los resultados finales y el impacto.

El resultado del informe se debe difundir en la plantilla mediante la representación legal de las personas trabajadoras.

### **b) Mecanismos de seguimiento y evaluación del protocolo**

Los mecanismos de seguimiento pueden ser las reuniones de operativización de la implementación del protocolo entre los actores implicados:

- Las personas con responsabilidad técnica y política a la organización.
- La persona/s de referencia.
- Las personas que integran la comisión de investigación.
- La representación legal de las personas trabajadoras.
- Otras partes interesadas: terceros que han colaborado en el protocolo, contratistas, destinatarios de los resultados, etc.

La evaluación, la puede realizar una persona/empresa experta externa o bien la propia empresa con la participación de los actores implicados citados.

---

# — 7

## Documentos de referencia

Código de conducta sobre las medidas para combatir el acoso sexual, incluido en la Recomendación 92/131/CE de la Comisión, de 27 de noviembre 1991, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.

Criterio técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.

Estudio sobre el acoso sexual y acoso por razón de sexo: actuación de las administraciones públicas y de las empresas. Universidad de Granada, Universidad Autónoma de Barcelona y Universidad del País Vasco-UPV con la colaboración de la Comisión de Igualdad del Consejo General del Poder Judicial y el Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada de la Generalidad de Cataluña. (2013)

Guía para la erradicación del acoso sexual, por razón de sexo y/o orientación sexual de la Generalidad de Cataluña. Dirección General de Función Pública. (2010)

Guía para el diseño y la implantación de un plan de igualdad de oportunidades en las empresas. Generalidad de Cataluña. Instituto Catalán de las Mujeres. (2006)

Guía sindical sobre la aplicación de la Ley orgánica para la igualdad efectiva de les mujeres y los hombres. Generalidad de Cataluña. Instituto Catalán de las Mujeres. (2008)

Guía sindical sobre violencia machista en el trabajo. Comisiones Obreras de Cataluña. (2014)

La prevención y abordaje del acoso sexual i el acoso por razón de sexo en la empresa. Generalidad de Cataluña. Dirección General de Igualdad de Oportunidades en el Trabajo del Departamento de Trabajo con la colaboración del Consejo de Relaciones Laborales de Cataluña. (2009)

Protocolo marco de Cataluña para a una intervención coordinada contra la violencia machista. Generalidad de Cataluña. Instituto Catalán de las Mujeres. (2009)

Recomendaciones para la negociación colectiva de los planes de igualdad. Generalidad de Cataluña. Departamento de Empresa y Empleo. Consejo de Relaciones Laborales de Cataluña. Comisión de Igualdad y Tiempo de Trabajo. (2013)

Recomendaciones para la negociación colectiva en materia de igualdad de trato y de oportunidades de mujeres y hombres. Generalidad de Cataluña. Departamento de Empresa y Empleo. Consejo de Relaciones Laborales de Cataluña. Comisión de Igualdad y Tiempo de Trabajo. (2010)

Glosario de palabras Mujeres y trabajo. Generalidad de Cataluña. Departamento de Trabajo. (2008)

6 “I” de la igualdad. Generalidad de Cataluña. Departamento de Trabajo. (2009)

---

# — 8

## Enlaces de interés

### Organizaciones que han participado en la elaboración del documento:

Àrea de Calidad en el Trabajo de la Dirección General de Relaciones Laborales y Calidad en el Trabajo, Departamento de Empresa y Empleo de la Generalidad de Cataluña

Consejo de Relaciones Laborales de Cataluña

Dirección General de la Inspección de Trabajo de Cataluña, Departamento de Empresa y Empleo de la Generalidad de Cataluña

Instituto Catalán de las Mujeres

Instituto de Seguridad y Salud Laboral Departamento de Empresa y Empleo de la Generalidad de Cataluña

Secretaría de la Mujer de CCOO de Cataluña

Secretaría de Mujer y Igualdad de la UGT de Cataluña

Fomento del Trabajo Nacional

Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Catalunya, PIMEC

### Otras organizaciones:

Business Europe

Confederación Europea de Sindicatos

EuropeanInstitute for GenderEquality | EIGE

Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

Inspección de Trabajo y Seguridad Social del Ministerio de Empleo y Seguridad Social

Secretaría de Estado de Servicios Sociales y Igualdad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

Union Européenne de l'Artisanat et des Petites et Moyennes Entreprises (UEAPME)

**Servicios o recursos en donde se pueden derivar las personas que sufren acoso:**

Oficina de Trámites Virtuales por hechos contra Lesbianas, Gais, Transgéneros, Bisexuales y Intersexuales (LGTBI)

Organización Internacional del Trabajo

Servicios y oficinas de información y atención a las mujeres

Servicio de Información, Asesoramiento y Mediación para Mujeres (SIAM)

Servicio de Información y Atención a las Mujeres en el Ámbito Laboral (SIAD-CCOO)

Red de Atención y Recuperación Integral a las Mujeres que Padecen Violencia Machista

**Servicios de asesoramiento a las empresas para abordar el acoso sexual y por razón de sexo**

Asesoramiento para la Igualdad en las Empresas del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

Servicios de Igualdad y Calidad en el Trabajo para Empresas, SIQ

Registro de planes de igualdad

---

# — 9

## Glosario de términos

**Evaluación:** proceso de trabajo que se orienta a conocer la idoneidad, la eficacia y la eficiencia de una intervención concreta. Evaluar es una responsabilidad social que permite tomar decisiones y ajustar la gestión de actuaciones futuras; es la clave para la mejora y el aprendizaje del equipo de trabajo y de la organización.

**Coacción:** designa la violencia física, psíquica o moral que alguien ejerce sobre otro individuo con el objetivo de obligarlo a decir o a hacer alguna cosa contraria a su voluntad, o bien de inhibir alguna acción o pensamiento.

**Denuncia interna no probada:** cuando las evidencias indican que no ha habido acoso sexual o acoso por razón de sexo, o que no hay suficientes evidencias para probar que éste se ha producido. Una denuncia interna no probada, hecha con buena fe, no tendría que comportar consecuencias. Haría falta, sin embargo, que la empresa adoptara medidas de prevención, sensibilización y/o formación.

**Desigualdad de trato:** falta de igualdad en el trato entre diversos colectivos de manera arbitraria y sistemática, favoreciendo a un colectivo por encima de los otros.

**Detección:** la puesta en funcionamiento de diferentes instrumentos teóricos y técnicos que permitan identificar y hacer visible la problemática de la violencia machista, tanto si aparece de forma precoz como de forma estable, y que permitan también conocer las situaciones en las cuales se tiene que intervenir, con el fin de evitar el desarrollo y la cronicidad.

**Discriminación:** aplicación de distinciones y de prácticas desiguales y arbitrarias que se hace a una persona o grupo en un determinado ámbito por motivos de sexo, etnia, ideología, edad, opción sexual u otros.

**Discriminación directa por razón de sexo y de orientación sexual:** la situación en que se encuentra una persona que esté, haya estado o pueda ser tratada,

atendiendo a su sexo o su orientación sexual, de manera menos favorable que otra en situación comparable. En cualquier caso, se considera discriminatoria cualquier orden de discriminar directamente por razón de sexo y de orientación sexual.

**Discriminación indirecta por razón de sexo y de orientación sexual:** la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros pone a personas de un sexo o de una orientación sexual en desventaja particular con respecto a personas del otro sexo u orientación sexual, a menos que esta disposición, criterio o práctica se puedan justificar objetivamente atendiendo una finalidad legítima y que los medios para alcanzar esta finalidad sean necesarios y adecuados. En cualquier caso, se considera discriminatoria cualquier orden de discriminar indirectamente por razón de sexo y de orientación sexual.

**Garantía de indemnidad ante represalias:** derecho a no sufrir ningún trato adverso como consecuencia de la presentación de la queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso, de cualquier tipo, destinados a impedir la discriminación y a exigir el cumplimiento efectivo del principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres. Esta situación se considera también discriminación por razón de sexo. *Relacionado con represalia discriminatoria.*

**Género:** concepto que hace referencia a las diferencias sociales (por oposición a las biológicas) entre mujeres y hombres que han sido aprendidas, cambian con el tiempo y presentan variaciones entre culturas, por lo tanto, son susceptibles de modificación, reinterpretación y reconstrucción.

**Indicador:** dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

**Inversión de la carga de la prueba:** es un principio procesal con el cual se pretende salvar la inadecuación del principio que todavía está vigente del derecho

civil (artículo 1214 del Código Civil) que indica que *“incumbe la prueba de las obligaciones a la persona que reclama su cumplimiento”*. Dada la dificultad probatoria de lesiones de derechos fundamentales y de conductas discriminatorias, el Tribunal Constitucional, desde la Sentencia 38/1981, permitió la flexibilidad de la carga de la prueba en ambas cuestiones. Esta inversión de la carga de la prueba supone que, ante la presencia de indicios suficientes por parte de la persona que afirma ser objeto de discriminación o ve lesionados sus derechos fundamentales, es a la otra parte (a la empresa) a quien corresponde probar que su conducta ha sido adecuada, objetiva y sujeta a las previsiones legales y reglamentarias que son de aplicación. En caso de que no se pueda probar la corrección de su conducta, se presumirá existente la discriminación o lesión de derechos alegada.

**Medidas cautelares:** conjunto de acciones o decisiones que se toman de manera motivada cuando hay indicios de acoso sexual o por razón de sexo, sin prejuzgar el resultado final, y que se pueden adoptar como garantía de la protección de las partes implicadas.

**Medidas de resolución:** proceso de intervención definido en la empresa para hacer frente a las comunicaciones y denuncias de una situación de acoso o de acoso por razón de sexo.

**Medidas preventivas:** conjunto de acciones (definidas, planificadas, llevadas a cabo y evaluadas) que tienen el objetivo que no se produzca ningún acoso sexual ni acoso por razón de sexo.

**Multidiscriminación:** la concurrencia de diversos factores de discriminación, las consecuencias de los cuales, para la persona que los sufre, pueden ser superiores a la simple suma de discriminaciones que la componen (por ejemplo, cuándo confluyen elementos de género y raza, clase social, género y discapacidad, orientación sexual y edad, etc.). La multidiscriminación supone un ataque

más grave al derecho de igualdad de trato y no discriminación.

**Perspectiva de género:** técnica de análisis que toma en consideración las diferencias entre mujeres y hombres en cualquier actividad y ámbito de una intervención.

**Política de conciliación:** actuación que pretende incrementar la calidad de la vida personal y laboral de los trabajadores y trabajadoras y permitir más compatibilidad entre las dos.

**Procedimiento:** medidas, reglas y/o actos concretos, establecidos formalmente, que se dirigen al abordaje de una situación de acoso sexual y/o por razón de sexo.

**Protocolo:** instrumento negociado con los agentes implicados que engloba un conjunto de medidas de prevención y de abordaje ante el acoso sexual y/o por razón de sexo.

**Prevención:** el conjunto de acciones encaminadas a evitar o reducir la incidencia de la problemática de la violencia machista por medio de la reducción de los factores de riesgo, e impedir la normalización, y las encaminadas a sensibilizar la ciudadanía, especialmente las mujeres, en el sentido que ninguna forma de violencia es justificable ni tolerable.

**Reparación:** el conjunto de medidas jurídicas, económicas, sociales, laborales, sanitarias, educativas y similares, tomadas por los diversos organismos y agentes responsables de la intervención en el ámbito de la violencia machista, que contribuyen al restablecimiento de todos los ámbitos dañados por la situación vivida.

**Represalia discriminatoria:** trato adverso o efecto negativo que se produce

contra una persona a consecuencia de la presentación de una queja, una reclamación, una denuncia, una demanda o un recurso, de cualquier tipo, destinado a evitar, disminuir o denunciar la discriminación o el acoso a que es sometida o ha sido sometida. *Relacionado con garantía de indemnidad ante represalias.*

**Roles de género:** son expectativas en relación con el comportamiento y las actitudes adecuadas para hombres y mujeres.

**Seguimiento:** proceso de trabajo que se orienta a la recopilación periódica de información para controlar los resultados de una intervención de acuerdo con determinados criterios o indicadores.

**Sensibilización:** el conjunto de acciones pedagógicas y comunicativas encaminadas a generar cambios y modificaciones en el imaginario social que permitan avanzar hacia la erradicación de la violencia machista.

**Victimización secundaria o revictimización:** el maltrato adicional ejercido contra las personas que se encuentran en situaciones de acoso como consecuencia directa o indirecta de los déficits, cuantitativos y cualitativos, de las intervenciones llevadas a cabo por los organismos responsables, y también por las actuaciones desafortunadas provenientes de otros agentes implicados.

Espacio reservado para el Registro de Entrada

Nº. de Expediente

[Documento de uso interno. No lo publiquéis ni hagáis difusión]

### Formulario de denuncia interna. Protocolo de acoso sexual y de acoso por razón de sexo <sup>(7)</sup>

#### Datos de la persona denunciada

Nombre y apellidos DNI/NIE

Edad Sexo

 mujer     hombre

Domicilio del centro de trabajo

Puesto de trabajo

Teléfono de contacto Dirección Electrónica

#### Datos de la persona que denuncia (persona afectada)

Nombre y apellidos DNI/NIE

Edad Sexo

 mujer     hombre

Domicilio del centro de trabajo

Puesto de trabajo

Teléfono de contacto Dirección Electrónica

#### Relato de los hechos <sup>(8)</sup>

(Concretar el motivo, adjuntando documentación justificativa, si procede)

<sup>7</sup> En cualquier tratamiento de datos que se lleve a cabo durante la tramitación de esta denuncia se tiene que respetar el marco legal vigente con respecto a la protección de datos de carácter personal.

<sup>8</sup> Si falta espacio, hace falta rellenar otra hoja y numerarlo.

## Anexo 1. Modelo de denuncia interna

### Testigos

(Si hay testigos de los hechos, hay que identificarlos con nombre, apellidos y dirección electrónica)

- 1.
- 2.
- 3.

¿Se ha presentado **comunicación previa** por el mismo motivo que esta denuncia?      Sí  No

En caso afirmativo, las recomendaciones de la persona/s de referencia han estado:

Existencia de evidencias de una situación de acoso .....

No existencia de evidencias de una situación de acoso.....

He recibido

Firma de la persona que recibe la denuncia  
Nombre y apellidos

Firma de la persona que denuncia

Datos de contacto    Lugar y fecha

