PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL

ABAC ASSESSORS, S.L.U.

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral

Aprobado por: gerencia
Responsable del protocolo: Alexandre Martinez Cruz
Fecha de aprobación: 23/04/2026

ÍNDICE GENERAL

1. Introducción
2. Objeto y ámbito de aplicación
3. Marco normativo
4. Definición de acoso laboral
5. Principios rectores del protocolo
6. Medidas preventivas
   - 6.1. Evaluación de riesgos psicosociales
   - 6.2. Diseño organizativo saludable
   - 6.3. Formación específica
   - 6.4. Comunicación y sensibilización
7. Procedimiento de actuación ante posibles casos
   - 7.1. Fase informal (opcional y conciliadora)
   - 7.2. Fase formal (con apertura de expediente)
   - 7.3. Garantías del procedimiento
     - a) Confidencialidad
     - b) Protección frente a represalias
     - c) Aplicación de la Ley 2/2023
     - d) Presunción de inocencia y derecho de defensa
     - e) Medidas de protección provisionales
     - f) Seguimiento posterior
8. Medidas de protección y apoyo
   - 8.1. Protección de la persona denunciante
   - 8.2. Protección del entorno del procedimiento
   - 8.3. Medidas restaurativas y post-procedimiento
9. Seguimiento y evaluación del protocolo
   - 9.1. Revisión periódica
   - 9.2. Indicadores de seguimiento
10. Funciones y responsabilidades
    - 10.1. Dirección de la entidad
    - 10.2. Responsable del protocolo
    - 10.3. Personas trabajadoras
    - 10.4. Representación legal de las personas trabajadoras
11. Formación, sensibilización y comunicación
    - 11.1. Formación obligatoria

11.2. Sensibilización continua
11.3. Comunicación del protocolo

12. Confidencialidad, protección de datos y no represalia

13. Revisión del protocolo
13.1. Revisión anual obligatoria
13.2. Objetivos de la revisión externa
13.3. Justificación legal y técnica
13.4. Resultado de la revisión

14. Procedimiento de acoso laboral
14.1. Principios del rol instructor
14.2. Preparación previa
14.3. Entrevistas
14.4. Análisis del caso
14.5. Informe final y cierre

15. Términos clave
15.1. Organizativos y legales
15.2. Jurídicos y normativos
15.3. Del procedimiento

16. Bibliografía comentada y recursos

17. Casos prácticos

- Caso 1: Comentarios constantes y desautorización pública
- Caso 2: Mala relación entre compañeros
- Caso 3: Rumores y aislamiento
- Caso 4: Exigencia sin trato hostil
- Caso 5: Tareas degradantes tras reducción de jornada

18. Epílogo

1. Introducción

El entorno laboral debe ser un espacio de respeto mutuo, profesionalidad y bienestar. Sin embargo, en ocasiones pueden generarse situaciones que, lejos de formar parte de los conflictos normales del día a día, adquieren una gravedad que afecta de manera profunda a la salud, dignidad y estabilidad emocional de quienes las padecen. Nos referimos al acoso laboral o mobbing.

El presente protocolo nace del compromiso de ABAC ASSESSORS, S.L.U. con un ambiente de trabajo libre de cualquier tipo de violencia psicológica o trato vejatorio. Su objetivo no es solo actuar ante posibles casos, sino prevenir activamente su aparición, sensibilizando a toda la plantilla y ofreciendo herramientas claras para identificar y abordar situaciones inaceptables.

> Ejemplo ilustrativo:

Ana, trabajadora administrativa, empieza a recibir correos constantes con críticas despectivas, es apartada de tareas clave y sus opiniones se ignoran sistemáticamente. Tras semanas, comienza a sufrir ansiedad. Este tipo de situaciones, si se mantienen en el tiempo, pueden constituir acoso laboral.

Este protocolo establece un conjunto de medidas preventivas, canales de denuncia, garantías procesales y responsabilidades organizativas que se alinean con la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, el Estatuto de los Trabajadores y los criterios del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).

2. Objeto y ámbito de aplicación

Objeto del protocolo

Este documento tiene como objeto establecer los criterios y el procedimiento para prevenir, detectar y actuar ante posibles situaciones de acoso laboral, protegiendo a las personas trabajadoras e impulsando un entorno organizativo saludable.

Se excluyen expresamente los casos de acoso sexual o por razón de sexo, que cuentan con su propio protocolo y tratamiento diferenciado según la Ley Orgánica 3/2007 de Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres y la Ley 15/2022 integral para la igualdad de trato y no discriminación.

Ámbito de aplicación

Este protocolo se aplica a todas las personas que prestan servicios para ABAC ASSESSORS, S.L.U., con independencia de la modalidad de contratación, categoría profesional o antigüedad. También será de aplicación en interacciones con personas externas (clientes, proveedores, subcontratas) cuando estas se produzcan en el entorno laboral o en representación de la entidad.

> Ejemplo aclaratorio:
> Un empleado de mantenimiento recibe gritos y descalificaciones frecuentes por parte de un cliente habitual. Aunque este cliente no forma parte de la plantilla, la entidad deberá intervenir si la conducta se repite y afecta a la salud o dignidad del trabajador.

3. Marco normativo

El presente protocolo se fundamenta en el marco legal vigente en el ordenamiento jurídico español en materia de prevención de riesgos laborales, protección de la dignidad de las personas trabajadoras y derechos fundamentales. A continuación, se relacionan las principales normas de referencia:

- Constitución Española (1978)
    - Artículo 10: "La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad [...] son fundamento del orden político y de la paz social."
    - Artículo 15: "Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes."
    - Artículo 18.1: Derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- Estatuto de los Trabajadores (Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre)
    - Artículo 4.2 e): Derecho de los trabajadores al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad.
    - Artículo 19: Derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
    - Artículo 50.1 c): Posibilidad de extinción del contrato de trabajo por parte del trabajador ante incumplimientos graves del empleador, incluyendo el acoso.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL)
    - Artículo 14: Derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
    - Artículo 15: Principios de la acción preventiva, entre ellos la evaluación de riesgos y su eliminación o minimización.
    - Artículo 16: Integración de la prevención en todos los niveles de la empresa.
    - Artículo 25: Protección específica para trabajadores especialmente sensibles.
    - Artículo 26: Protección de la maternidad.
    - Artículo 33: Participación de los trabajadores a través de sus representantes.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
    - Artículo 48: Obliga a las empresas a promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y a establecer procedimientos específicos para su prevención y tratamiento. Aunque este protocolo no trata el acoso sexual, se menciona por ser referente en cuanto a los mecanismos de prevención y actuación.

- Jurisprudencia del Tribunal Supremo y doctrina del Tribunal Constitucional
  La doctrina judicial ha consolidado el concepto de acoso como forma de vulneración de derechos fundamentales, especialmente cuando implica reiteración, degradación y consecuencias perjudiciales para la víctima.
- Guías técnicas del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)

  Especialmente relevante la publicación:

  - *"Prevención del acoso psicológico en el trabajo"* (INSST, actualizada).
  - *"Evaluación y prevención de riesgos psicosociales"*.
    Nota legal:

    Según la jurisprudencia del Tribunal Supremo (STS 12/07/2011, entre otras), el acoso laboral es una forma de vulneración de derechos fundamentales, susceptible de dar lugar a indemnización, extinción indemnizada del contrato o incluso responsabilidad penal.

4. Definición de acoso laboral

ACOSO LABORAL vs. CONFLICTO INTERPERSONAL

	Acoso laboral	Conflicto interpersonsal
Repetición y duración	Conductas repetitívas y prolongadaś en el tiempo	Episodio puntual y aislado
Intencionali-dad	Existe voluntad de daňar a la víctima	No hay ánimo explícito de perjudicar a la otra persona
Efecto sobre la salud	Consecuencias graves sobre la salud física o psicológica	Malestar temporal sin trasfondo de hostigamiento
Desequilibrio de poder	Relación desigual de poder (o abuso de autoridad)	Relación de igualdad entre las partes
Solución habitual	Aplicacion de protocolo específico	Mediación, comunicacción o resolución directa

Se entenderá por acoso laboral toda conducta reiterada y prolongada en el tiempo que tenga por objeto o efecto:

- Menoscabar la dignidad profesional o personal.
- Deteriorar el entorno de trabajo.

- Provocar aislamiento, exclusión, desprestigio o angustia psicológica. Tipología de conductas típicas:
    - Psicológicas: insultos, gritos, amenazas, burlas, desvalorización constante.
    - Organizativas: retirada de tareas, sobrecarga injustificada, aislamiento.
    - Relacionales: exclusión del equipo, sabotaje, rumores malintencionados.

Ejemplo práctico:
Carlos, jefe de sección, cambia reiteradamente el turno de trabajo de una empleada madre sin justificación, impidiéndole conciliar. Además, la ignora en reuniones y no responde a sus correos. Esto puede considerarse acoso si es sistemático y sin causa objetiva.

Importante:
No toda situación conflictiva implica acoso. El ejercicio legítimo de funciones directivas, las evaluaciones de desempeño, decisiones organizativas razonables o los conflictos puntuales no se consideran acoso, salvo que se acredite un patrón hostil sostenido.

Comentario técnico:
El acoso laboral se diferencia del conflicto por su intencionalidad y reiteración. La clave está en la persistencia y el efecto dañino, más allá de la intención explícita del autor/a.

5. Principios rectores del protocolo

El protocolo de prevención del acoso laboral se rige por una serie de principios fundamentales que orientan su aplicación, interpretación y mejora continua. Estos principios reflejan los valores de la organización y aseguran que cualquier actuación derivada del protocolo se realice con justicia, eficacia y respeto.

Principios:

- Prevención activa: identificación de riesgos, formación y fomento del respeto.
- Dignidad y salud laboral: prioridad en la protección de las personas.
- Confidencialidad: preservación de la privacidad de todas las personas implicadas.
- No represalia: garantía para quienes denuncien de buena fe.
- Objetividad e imparcialidad: análisis basado en evidencias.
- Celeridad: tramitación sin demoras innecesarias.
- Participación: colaboración con la representación legal de las personas trabajadoras.

> Ejemplo explicativo:
> El responsable de Recursos Humanos que recibe una denuncia no debe comentar el caso con otras personas ajenas al procedimiento, incluso de forma informal, por respeto a la confidencialidad.

6. Medidas preventivas

6.1. Evaluación de riesgos psicosociales

La entidad llevará a cabo una evaluación periódica de los riesgos psicosociales (como carga mental, liderazgo tóxico, conflictos interpersonales) mediante métodos contrastados como el cuestionario FPSICO del INSST.

> Ejemplo práctico:
> En un área con alta rotación de personal y absentismo, la entidad decide realizar una evaluación específica para detectar posibles factores de estrés organizativo.

6.2. Diseño organizativo saludable

Se promoverá un modelo de organización del trabajo que favorezca el respeto, la equidad, la claridad de funciones y la resolución constructiva de desacuerdos.

6.3. Formación específica

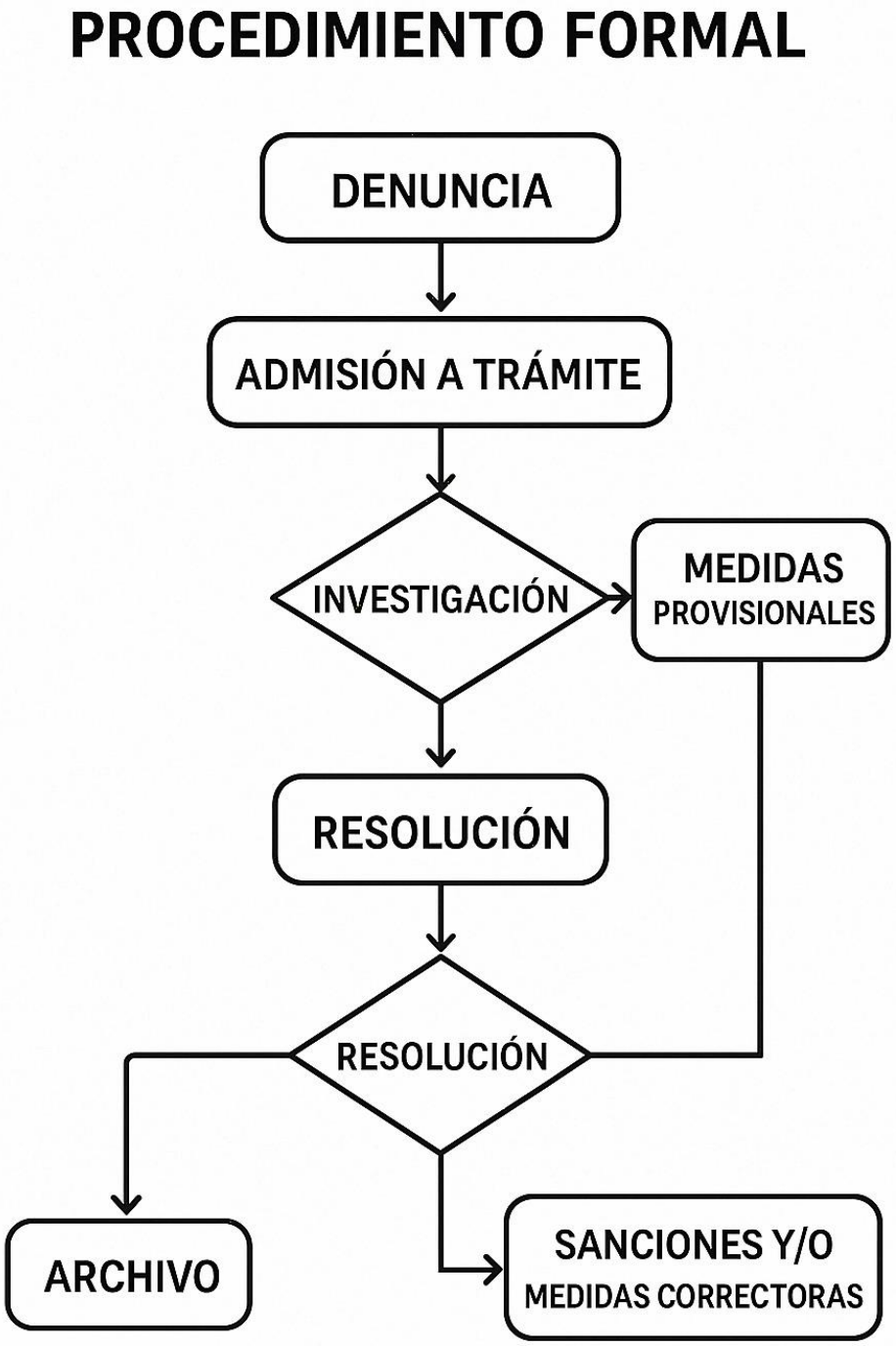
Todo el personal recibirá formación sobre acoso laboral, con mayor profundidad para responsables de equipos y personas designadas en el protocolo.

6.4. Comunicación y sensibilización

El protocolo será accesible y visible para toda la plantilla. Se fomentarán campañas internas para identificar y rechazar conductas hostiles.

> Ejemplo de acción preventiva:
> Cartelería con mensajes del tipo: "Tu dignidad no se negocia. Si te sientes maltratado/a, actúa. Tenemos un protocolo para ayudarte".

7. Procedimiento de actuación ante posibles casos



El protocolo establece una doble vía de actuación para gestionar situaciones de posible acoso laboral: una fase informal de resolución dialogada y una fase formal, con instrucción del expediente.

Ambas garantizan los principios de confidencialidad, imparcialidad y respeto a los derechos fundamentales de todas las personas implicadas.

7.1. Fase informal (opcional y conciliadora)

Esta vía busca una resolución rápida y constructiva del conflicto, mediante diálogo y mediación. Solo se aplica si la persona afectada lo desea y las circunstancias lo permiten.

- Se solicita reunión con el/la Alexandre Martinez Cruz
- Se puede plantear una reunión conjunta o con mediación neutral.
- Si se alcanza un acuerdo, se documenta en un acta y se cierra el procedimiento.

> Ejemplo práctico:
> Dos trabajadores tienen un conflicto creciente por cuestiones de comunicación. En la fase informal, se establece un acuerdo de mejora del trato y colaboración, sin necesidad de iniciar expediente.

7.2. Fase formal (con apertura de expediente)

Se inicia cuando:

- La fase informal no resulta efectiva.
- La gravedad de los hechos lo exige.
- Lo solicita directamente la persona denunciante.

Pasos del procedimiento formal:

1. Presentación de la denuncia mediante formulario (ver Anexo I).
2. Registro y análisis inicial por parte del Alexandre Martinez Cruz.
3. Designación del equipo instructor, que puede ser interno o externo.
4. Recogida de pruebas, entrevistas, análisis de documentación.
5. Informe final con conclusiones y propuesta de medidas.

> Nota: El procedimiento debe realizarse con agilidad, normalmente en un plazo máximo de 90 días naturales, salvo causa justificada.

7.3. Garantías del procedimiento

Todo procedimiento activado al amparo del presente protocolo contará con un conjunto de garantías imprescindibles para proteger los derechos de todas las personas implicadas, asegurar una investigación justa y generar confianza en el sistema.

La entidad dispone de un canal interno de denuncias, integrado en su sistema de cumplimiento y accesible para toda la plantilla, que permite comunicar de forma confidencial, y si se desea anónima, posibles conductas irregulares o situaciones de acoso laboral.

Las comunicaciones podrán realizarse a través de:

- Correo electrónico habilitado al efecto: canaletic@abac.cat

El canal garantiza la confidencialidad de la identidad de las personas implicadas y el tratamiento adecuado de la información.

a) Confidencialidad

Se garantiza la confidencialidad absoluta de la identidad de las personas implicadas, de las actuaciones realizadas, y de toda la documentación que se genere durante el procedimiento.

Solo tendrán acceso a esta información las personas expresamente designadas para la gestión del caso, y únicamente en el marco del desempeño de sus funciones.

Ejemplo práctico:
El instructor/a del procedimiento no puede compartir detalles del caso con otros mandos intermedios, aunque crean tener "interés legítimo". Cualquier filtración podría ser motivo de sanción disciplinaria.

b) Protección frente a represalias

Queda prohibida toda forma de represalia contra la persona denunciante o contra quienes colaboren con la investigación, siempre que actúen de buena fe.

Se entenderá por represalia cualquier acción que, directa o indirectamente, suponga un perjuicio profesional, económico o personal como consecuencia de haber ejercido el derecho a denunciar.

> Ejemplos de represalias:
> - No renovar un contrato temporal.
> - Excluir de formación.
> - Denegar días libres.
> - Cambiar de turno sin causa justificada.
> - Descalificar públicamente o tratar con frialdad a quien ha denunciado.

c) Aplicación de la Ley 2/2023, de protección al denunciante

Aunque la entidad no se encuentra obligada legalmente por su tamaño, ha decidido implantar voluntariamente un sistema interno de información conforme a los principios de la Ley 2/2023, de 20 de febrero.

En este sentido, se garantiza que:

- Existirá un canal interno de denuncias habilitado, seguro, accesible y gestionado por personal imparcial.
- Se protegerá en todo momento la identidad de la persona denunciante, así como de testigos o terceras personas mencionadas.
- La información será tratada con medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar su seguridad.
- El canal permitirá la denuncia por escrito o verbal, con posibilidad de constancia documentada.

- Se dará respuesta en plazo máximo de 3 meses, prorrogable excepcionalmente a 6.

- Se podrá denunciar también de forma externa ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.).

Este sistema refuerza el compromiso de la entidad con la transparencia, la ética profesional y la prevención de conductas inadecuadas.

> Comentario técnico:
> Esta ley no solo obliga a proteger al denunciante, sino también a establecer procedimientos de investigación internos que cumplan estándares de legalidad, imparcialidad y confidencialidad.

d) Presunción de inocencia y derecho de defensa

Toda persona presuntamente implicada tiene derecho a:
- Ser informada de los hechos atribuidos.
- Exponer su versión con asistencia, si lo desea, de una persona de confianza.
- Presentar pruebas o alegaciones.
- Que su situación sea valorada con imparcialidad, sin prejuzgamientos.

e) Medidas de protección provisionales

Durante el proceso, se podrán establecer medidas cautelares para prevenir el agravamiento de la situación, siempre con respeto a los derechos de ambas partes. Entre ellas:
- Cambio de departamento o turno (temporal).
- Limitación del contacto directo.
- Modificación provisional de funciones o responsables.

Estas medidas se aplicarán con carácter preventivo, no sancionador, y su aplicación no prejuzga la culpabilidad.

f) Seguimiento posterior

Una vez finalizado el procedimiento, se establecerá un seguimiento específico durante un periodo determinado, para:
- Verificar que no se repiten las conductas.
- Comprobar el cumplimiento de las medidas adoptadas.
- Evaluar el clima laboral en el área afectada.

Este seguimiento puede incluir entrevistas de control, evaluaciones de clima o reuniones confidenciales con las personas implicadas.

8. Medidas de protección y apoyo

8.1. Medidas de protección de la persona denunciante

- Protección frente a represalias: conforme al artículo 14 de la LPRL y a la Ley 2/2023, se garantizará que ninguna persona sufra consecuencias negativas por haber presentado una denuncia de buena fe.

- Medidas cautelares temporales: cambio de puesto, modificación de funciones o contacto limitado.

- Atención psicológica: derivación a servicios de prevención o profesionales externos.

Ejemplo práctico:
Una trabajadora denuncia acoso por parte de su superior jerárquico. Mientras se investiga, se acuerda que ella pase a reportar temporalmente a otra persona, sin que esto implique perjuicio para su carrera.

8.2. Protección del entorno del procedimiento

Se extiende la protección a personas que colaboran con la investigación: testigos, mediadores o delegados de prevención.
Estas personas también estarán amparadas por la Ley 2/2023, que prohíbe represalias a cualquier persona que participe en la gestión del procedimiento.

> Ejemplo de represalia prohibida:
> Tras declarar como testigo en una denuncia, un trabajador es excluido de un proyecto importante sin explicación. Esto podría considerarse una forma de represalia encubierta.

8.3. Medidas restaurativas y de apoyo post-procedimiento

Una vez finalizado el procedimiento, se podrán implementar medidas para reparar los efectos personales o colectivos:
- Reintegración de la persona afectada en el equipo o funciones.
- Acompañamiento psicológico continuado.
- Supervisión del entorno laboral.
- Reuniones de conciliación, si se considera apropiado.

Comentario técnico:
Estas medidas se alinean con el deber de protección empresarial recogido en el art. 14 de la LPRL, y con el principio de tutela efectiva de derechos fundamentales (art. 24 CE).

9. Seguimiento y evaluación del protocolo

9.1. Revisión periódica del protocolo

Se realizará una revisión al menos cada dos años, o antes si se produce:
- Cambios normativos relevantes.
- Modificaciones organizativas internas.
- Casos que evidencien carencias del protocolo.

La revisión será participativa, contando con la representación legal y el Servicio de Prevención.

9.2. Indicadores de seguimiento

La entidad definirá indicadores objetivos para analizar la aplicación del protocolo:
- Número de denuncias presentadas.
- Tiempos medios de tramitación.
- Porcentaje de acuerdos en fase informal.
- Repetición de situaciones en una misma unidad.
- Grado de conocimiento de la plantilla sobre el protocolo.

Ejemplo de mejora basada en indicadores:
Tras comprobar que un 60% de la plantilla desconoce el protocolo, se lanza una campaña de sensibilización anual con vídeos, infografías y reuniones informativas.

10. Funciones y responsabilidades

10.1. Dirección de la entidad

- Garantizar un entorno laboral libre de acoso.
- Aprobar formalmente el protocolo.
- Dotar de los recursos necesarios.
- Designar a la persona María José.
- Adoptar medidas disciplinarias y organizativas.

Comentario legal:
La inacción empresarial frente a denuncias puede dar lugar a responsabilidad administrativa o penal.

10.2. María José

- Recibir denuncias e iniciar los procedimientos.
- Informar a las partes implicadas.
- Aplicar medidas de protección provisionales.
- Coordinar al equipo instructor.
- Garantizar la documentación y el archivo seguro del caso.

10.3. Personas trabajadoras

- Conocer y respetar el protocolo.
- Abstenerse de conductas abusivas o hostiles.
- Comunicar situaciones de acoso o riesgo psicosocial.
- Colaborar de buena fe con los procedimientos.

10.4. Representación legal de las personas trabajadoras

- Acompañar a las personas implicadas si lo solicitan.
- Participar en la revisión del protocolo.
- Ser informados de la existencia de denuncias (respetando confidencialidad).

11. Formación, sensibilización y comunicación

La formación y sensibilización son pilares esenciales para consolidar una cultura de prevención del acoso laboral. La entidad ABAC ASSESSORS, S.L.U. se compromete a garantizar la capacitación permanente de su personal y a comunicar de forma clara y accesible los contenidos de este protocolo.

11.1. Formación obligatoria:

- Toda la plantilla recibirá formación específica sobre qué es el acoso laboral, cómo prevenirlo y cómo actuar ante posibles situaciones.
- Las personas con responsabilidad sobre equipos (mandos intermedios, responsables de área) tendrán formación adicional sobre liderazgo respetuoso y gestión de conflictos.
- La formación se renovará al menos cada dos años, o cuando se actualice el protocolo.

11.2. Sensibilización continua:

- Se realizarán campañas internas (carteles, vídeos, infografías) para mantener la atención sobre el tema.
- Se incluirá información preventiva en los canales internos de comunicación (intranet, boletines, etc.).

11.3. Comunicación del protocolo:

- El protocolo será accesible desde el primer día de incorporación a la entidad.
- Se entregará una copia del documento al personal nuevo, junto con el manual de bienvenida.
- Se garantizará que esté disponible en formato impreso y digital, accesible para todas las personas trabajadoras.

12. Confidencialidad, protección de datos y no represalia

12.1. Confidencialidad:

- Toda persona implicada en el procedimiento (denunciante, denunciado, testigos, personal instructor) estará obligada a guardar absoluta confidencialidad.
- La entidad velará por que la documentación generada esté protegida frente a accesos no autorizados.

12.2. Protección de datos:

- El tratamiento de los datos se realizará conforme al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y a la LOPDGDD.
- Los datos serán usados exclusivamente para la gestión del procedimiento y conservados durante el tiempo imprescindible.
- Se adoptarán medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de la información.

12.3. Prohibición de represalias:

- Se garantiza que ninguna persona podrá ser sancionada o perjudicada por denunciar, de buena fe, una situación de acoso.
- Esta protección se extiende también a testigos y colaboradores del procedimiento.
- Toda represalia será considerada falta muy grave y se actuará disciplinariamente conforme al convenio o normativa aplicable.

13. Revisión del protocolo

La eficacia del presente protocolo depende de su capacidad para adaptarse a la evolución normativa, organizativa y social. Por ello, se establece un sistema de revisión periódico, técnico y externo.

13.1. Revisión anual obligatoria:

- El protocolo será revisado una vez al año.
- Esta revisión será realizada por una entidad externa especializada en prevención de riesgos laborales, psicosociología o compliance organizacional.
- La elección de esta entidad será aprobada por la dirección, previa consulta con la representación legal de las personas trabajadoras.

13.2. Objetivos de la revisión externa:

- Verificar que el protocolo sigue cumpliendo con la legislación vigente.
- Detectar carencias procedimentales o funcionales.
- Identificar buenas prácticas o mejoras posibles.
- Incorporar lecciones aprendidas de casos tramitados.

13.3. Justificación legal y técnica:

- El artículo 16 de la Ley 31/1995 obliga a revisar la planificación preventiva y los protocolos cuando se detecten desviaciones.
- La evaluación periódica mediante agente externo garantiza imparcialidad y transparencia.
- La entidad refuerza así su deber de diligencia debida y el cumplimiento de los principios de mejora continua establecidos por el INSST y la Ley 2/2023.

13.4. Resultado de la revisión:

- Se elaborará un informe con recomendaciones y plan de acción.
- Este informe será conocido por la dirección y la representación legal.
- Las medidas de mejora se integrarán en la planificación preventiva del año siguiente.

14. Procedimiento de acoso laboral

14.1. Principios rectores del rol instructor

Toda persona que instruya un procedimiento de acoso laboral debe guiarse por los siguientes principios fundamentales:

- Confidencialidad: la información del caso no podrá divulgarse fuera del equipo instructor (art. 18 CE, RGPD).
- Imparcialidad: no puede instruir quien tenga relación jerárquica o personal con las partes (Ley 39/2015, art. 23).
- Objetividad: las decisiones deben basarse en hechos y evidencias, no en suposiciones.
- Celeridad: el procedimiento debe tramitarse sin demoras injustificadas (máx. 30 días, prorrogable a 60).

Nota técnica: El art. 14 de la Ley 31/1995 obliga a actuar con diligencia en la prevención de riesgos psicosociales.

Observaciones del lector:

_____

14.2. Preparación previa a la instrucción

- Confirmar la designación formal por parte del Alexandre Martinez Cruz.
- Verificar ausencia de conflictos de interés (por parentesco, jerarquía o enfrentamiento previo).
- Leer el protocolo completo y los anexos vinculados (denuncia, documentación inicial).
- Repasar normativa aplicable: Estatuto de los Trabajadores (art. 4 y 19), LPRL (art. 14 a 16), Ley 2/2023 (canal interno).

Ejemplo práctico: Si el instructor fue compañero directo del denunciado, debe abstenerse para evitar parcialidad.

Observaciones del lector:

_____

14.3. Entrevistas: cómo realizarlas y qué evitar

Fase clave del procedimiento. Toda entrevista debe:
- Realizarse en lugar neutral, privado y sin interrupciones.
- Iniciar explicando el rol del instructor y los derechos de la persona entrevistada.
- Recoger testimonios con respeto, sin emitir juicios.

Errores comunes a evitar:
- Hacer preguntas sugerentes o culpabilizadoras.
- Minimizar o deslegitimar emociones.
- Usar lenguaje técnico sin explicación.

Ejemplo de buena práctica: "¿Puede describirme con sus palabras qué ocurrió?" permite mayor apertura.

Observaciones del lector:
_____

14.4. Análisis del caso y valoración de evidencias

Debe analizarse:
- La reiteración o patrón de los hechos denunciados.
- La intención o posible impacto de las conductas.
- La existencia de testigos o documentos que las respalden.
- El contexto organizativo (cambio de funciones, clima laboral, jerarquía).

Referencia legal: Jurisprudencia TS (STS 12/07/2011) señala que el acoso puede acreditarse por indicios racionales y no solo por pruebas directas.

Nota profesional: No todos los casos son blanco o negro. Se debe identificar si hay riesgo psicosocial aunque no se confirme acoso como tal.

Observaciones del lector:
_____

14.5. Redacción del informe final y cierre

Contenido mínimo:
- Relato de hechos probados y no probados.
- Valoración de indicios.
- Propuesta motivada: medidas disciplinarias, organizativas o preventivas.
- Firma de los instructores/as.

Recomendaciones:
- Usar lenguaje claro, técnico y objetivo.
- Evitar juicios de valor personales.
- Incorporar anexos (entrevistas, pruebas, documentación).

Modelo de cierre conforme a la Ley 2/2023: El expediente debe remitirse con copia al Alexandre Martinez Cruz y conservarse de forma segura durante al menos 3 años.

Observaciones del lector:

_____

15. Términos Clave

15.1. Términos organizativos y legales

- Acoso laboral: conducta hostil, reiterada y prolongada en el tiempo que tiene por objeto o efecto humillar, excluir o desvalorizar a una persona en su entorno laboral. Puede ser vertical (jefe-subordinado), horizontal (entre iguales) o institucional.

- Conflicto interpersonal: desacuerdo o tensión entre personas sin que exista necesariamente intención de dañar ni un patrón de hostigamiento.

- Riesgos psicosociales: factores del entorno laboral que pueden afectar negativamente a la salud mental o emocional (ej. carga mental, liderazgo autoritario, falta de apoyo).

- Protocolo: documento normativo interno de la entidad que regula la prevención, detección y actuación frente a una conducta concreta (en este caso, acoso laboral).

Observaciones del lector:

_____

15.2. Términos jurídicos y normativos

- Canal interno de denuncias: mecanismo habilitado por la entidad conforme a la Ley 2/2023 para recibir denuncias internas, garantizando la confidencialidad y, si se desea, el anonimato.
- Presunción de inocencia: derecho de toda persona denunciada a no ser tratada como responsable hasta que se acrediten los hechos, reconocido por el art. 24 de la Constitución Española.

- Protección de datos: conjunto de medidas y obligaciones derivadas del RGPD y la LOPDGDD para tratar con seguridad y legitimidad la información personal de las personas implicadas.

- Responsabilidad empresarial: deber legal de la entidad de proteger la salud (física y psíquica) de su plantilla, conforme al art. 14 de la LPRL.

Observaciones del lector:

_____

15.3. Términos del procedimiento

- Denunciante: persona que presenta una comunicación formal por presunta situación de acoso.
- Denunciado/a: persona a la que se atribuye la conducta presuntamente constitutiva de acoso.
- Fase informal: vía opcional y confidencial, basada en el diálogo o la mediación, antes de abrir un expediente formal.

- Fase formal: procedimiento estructurado, con apertura de expediente, investigación, resolución y medidas.

- Equipo instructor: grupo de personas (internas o externas) encargadas de llevar a cabo la instrucción del expediente formal.

Observaciones del lector:

_____

16. Bibliografía comentada y recursos de referencia

- Constitución Española (1978). Arts. 10, 15 y 18: dignidad, integridad y derecho al honor.
- Estatuto de los Trabajadores (Real Decreto Legislativo 2/2015): arts. 4, 19 y 50.
- Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales: arts. 14, 15, 16 y 33.
- Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres: art. 48 (acoso por razón de sexo, contexto de protección).
- Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas informantes: protección frente a represalias, canal interno de denuncias.
- Reglamento (UE) 2016/679 y LOPDGDD: protección de datos en el ámbito laboral.
- Guías del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST):
  * 'Protocolo para la prevención del acoso psicológico en el trabajo'.
  * 'Evaluación y prevención de riesgos psicosociales en el trabajo'.
  * Documentos técnicos sobre liderazgo saludable y cultura preventiva.
- Jurisprudencia del Tribunal Supremo: doctrina sobre la calificación del acoso como vulneración de derechos fundamentales.

17. Casos Prácticos

Caso 1. Comentarios constantes y desautorización pública

Isabel, administrativa de una oficina técnica, denuncia que su jefe directo le hace correcciones constantes en público, desautoriza sus decisiones frente a compañeros y comenta con ironía su capacidad profesional en reuniones. Afirma sentirse humillada y ha empezado a faltar al trabajo por ansiedad.

Análisis:
La conducta descrita tiene los elementos clave del acoso laboral:
- Es reiterada.
- Tiene impacto psicológico.
- Existe desequilibrio jerárquico.
- Desacredita públicamente a la trabajadora.

Decisión:
Inicio de procedimiento formal. Cambio temporal de supervisor. Confirmación de acoso. Sanción disciplinaria grave. Apoyo psicológico.

Observaciones del lector:
_____

Caso 2. Mala relación entre compañeros sin hostilidad estructurada

Dos operarios de un taller tienen una relación conflictiva desde hace meses. Se reprochan errores, no se hablan y evitan colaborar. Uno de ellos denuncia sentirse aislado.

Análisis:
No se identifican conductas humillantes, amenazas o repetición sistemática con intención de excluir. Es un conflicto interpersonal sin acoso.

Decisión:
Fase informal. Mediación. Normas de convivencia. No se activa fase formal.

Observaciones del lector:
_____

Caso 3. Rumores y aislamiento en un equipo de trabajo

Un trabajador del departamento comercial denuncia que, tras un error cometido meses atrás, sus compañeros empezaron a excluirlo, no invitarlo a reuniones informales y a difundir comentarios sobre su incompetencia. Nadie quiere trabajar en pareja con él.

Análisis:
Se identifica exclusión sistemática, rechazo colectivo y desprestigio. Posible acoso grupal (mobbing horizontal).

Decisión:
Procedimiento formal. Intervención organizativa. Sanciones leves. Sensibilización del equipo.

Observaciones del lector:
_____

Caso 4. Directivo exigente con resultados, sin trato hostil

Un equipo denuncia a su responsable por ser extremadamente exigente con los plazos y no permitir descansos durante las entregas de proyectos. Alegan presión excesiva.

Análisis:
No hay insultos ni humillación. Es presión organizativa, no acoso.

Decisión:
No se activa protocolo. Se revisan cargas de trabajo y plazos para prevenir riesgos psicosociales.

Observaciones del lector:
_____

Caso 5. Supervisora que asigna tareas degradantes a una trabajadora

Una trabajadora denuncia que su supervisora le encarga solo tareas rutinarias, le retira responsabilidades que antes tenía y le asigna funciones impropias de su cualificación desde que pidió reducción de jornada.

Análisis:
Posible represalia indirecta. Trato degradante. Riesgo de acoso organizativo.

Decisión:
Inicio de procedimiento formal. Protección por conciliación. Confirmación de acoso. Sanción y reorganización.

Observaciones del lector:
_____

18. Epílogo

El presente protocolo refleja el compromiso firme de ABAC ASSESSORS, S.L.U. con la protección de la salud psicológica, la dignidad personal y el bienestar de toda su plantilla. Prevenir el acoso laboral no es solo una obligación legal, sino un deber ético que forma parte esencial de nuestra cultura organizativa.

Su correcta implementación depende del compromiso colectivo: dirección, mandos intermedios, personal técnico, representantes legales y, en especial, cada persona trabajadora. Cualquier conducta hostil o degradante puede y debe ser identificada, comunicada y gestionada con profesionalidad, respeto y valentía.

Este protocolo será objeto de revisión anual por una entidad externa especializada, de acuerdo con lo previsto en el protocolo, con el fin de garantizar su adecuación a la realidad organizativa y normativa vigente.

Desde la dirección de ABAC ASSESSORS, S.L.U. reiteramos nuestra voluntad de mantener un entorno laboral saludable, justo y libre de violencia psicológica. Contamos con la implicación de todas las personas que forman parte de esta organización.