



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO O CONFLICTO LABORAL

Tipo de documento	Política y protocolo de actuación	
Elaborado por	Dirección de Personas	Septiembre 2019
Versión	3	Mayo 2025
Revisada	Grupo de Trabajo: Personas, Comité de Empresa, Comité de Ética y Comisión de Igualdad.	Mayo 2025
Validado por	Comité de Dirección	Junio 2025
Aprobado por	Patronato	Junio 2025

ÍNDICE

PREÁMBULO Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.....	3
1. OBJETIVOS DEL PRESENTE PROTOCOLO	4
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
3. CONCEPTOS DE ACOSO LABORAL	5
4. MEDIDAS DE PREVENCIÓN	8
5. MEDIDAS DE ACTUACIÓN.....	10
5.1 Garantías del procedimiento de denuncia.....	10
5.2 Principios de Actuación	11
5.3 Procedimientos de denuncia.....	11
5.4 Fases del proceso de denuncia.....	12
5.5 Esquema resumen del proceso de denuncia	18
6. CONFLICTO DE INTERESES	19
ANEXO I: Ejemplos de acciones.....	21
ANEXO II: Formularios necesarios para cumplir con el protocolo.....	24

PREÁMBULO Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Marco legal

La Declaración de Filadelfia (1944, OIT) afirma que todos los seres humanos, sin distinción de raza, credo o sexo, tienen derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y en igualdad de oportunidades.

Desde entonces, diferentes instrumentos internacionales reconocen el derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género: la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966); la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (1965), la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1979), la Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares (1990), y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2007).

En 2019 se aprobó el Convenio 190 sobre la violencia y el acoso (2019 OIT), ratificado por los 187 Estados miembros de la Organización en 2023.

A la luz de las anteriores normas, se concluye que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo pueden constituir una violación y abuso de los derechos humanos; son una amenaza para la igualdad de oportunidades que afecta a la salud de las personas, a su dignidad, y a su entorno familiar y social. La violencia y el acoso son incompatibles con la promoción de organizaciones sostenibles y afectan negativamente a la organización y relaciones en el trabajo, al compromiso de los trabajadores, a la calidad de los servicios, a la reputación de las organizaciones y a la productividad.

Declaración de principios

Acción contra el Hambre cree firmemente que toda persona tiene derecho a ser tratada con dignidad y respeto a su intimidad y a su integridad física y moral.

Por ello, nuestra organización garantiza entornos de trabajo seguros y respetuosos y exige a las personas que trabajan con nuestra organización tratar a aquellas con quienes se relacionan con respeto, así como contribuir a que todas las personas sean respetadas.

De acuerdo con estos principios, en coherencia con los valores de la organización y considerando que las conductas que atentan contra la dignidad de las personas no perjudican únicamente a los trabajadores y trabajadoras directamente afectadas, sino que repercuten en su entorno más inmediato, al conjunto de la organización y a la sociedad, nos comprometemos a prevenir y no tolerar este tipo de prácticas en el entorno de trabajo, así como a garantizar la debida protección de las personas que las sufran.

En concreto nos comprometemos a:

- Difundir internamente este protocolo, así como compartirlo con nuestros socios en caso de que estos lo precisen.

- Dar soporte y asistencia específica a las personas que puedan estar sufriendo estas situaciones, nombrando a personas con la formación y las aptitudes necesarias para esta función.
- Articular y dar a conocer las diferentes vías de resolución de estas situaciones en el seno de nuestra organización.
- Garantizar que todas las quejas y solicitudes sean tratadas de forma rigurosa, justa, rápida y respetando el principio de confidencialidad para todas las partes implicadas.
- Ofrecer planes específicos de formación que favorezcan un liderazgo positivo en la organización y eviten cualquier comportamiento no deseable.
- Garantizar que no se admitirán represalias hacia la persona acosada o hacia quien presente una queja interna. Tampoco contra las personas que hayan participado de alguna manera en el proceso de resolución.

El objetivo del presente Protocolo establecer procedimientos de actuación que se apliquen tanto a la prevención como a la gestión de quejas o denuncias relativas al acoso laboral con las debidas garantías, dentro de la responsabilidad de actuación de Acción contra el Hambre, sin que tengan carácter sustitutivo de las vías disciplinarias o judiciales aplicables a este tipo de conductas.

Las situaciones de acoso sexual y sexista serán abordadas en el Protocolo de Prevención y Actuación en Caso de Acoso Sexual y por Razón de Sexo de Acción contra el Hambre.

1. OBJETIVOS DEL PRESENTE PROTOCOLO

Este Protocolo recoge procedimientos de actuación para la prevención y protección frente al acoso laboral en cualquiera de sus formas y se plantea como objetivos principales:

1. Informar sobre el rechazo de la organización frente a cualquier conducta que resulte vejatoria o atente contra la dignidad de las personas.
2. Prevenir cualquier tipo de conductas indeseadas inapropiadas o violentas que puedan dar lugar a acoso laboral.
3. Resolver las quejas o denuncias interpuestas por acoso laboral con rapidez, celeridad y confidencialidad.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Ámbito personal

Todas las personas trabajadoras, de los órganos de gobierno, voluntarias y en prácticas en Acción contra el Hambre estarán comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Protocolo y tienen la responsabilidad de garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad y la igualdad de trato de todas las personas.

Si cualquiera de estas personas sufre un comportamiento susceptible de ser constitutivo de acoso laboral en cualquier de sus formas, podrá presentar una queja o denuncia ante la organización y tendrá derecho a obtener una respuesta ágil.

Asimismo, si cualquiera de estas personas conoce la existencia de un presunto caso de acoso en el ámbito de trabajo deberá comunicarlo a la mayor brevedad posible a través de alguno de los cauces señalados en el presente Protocolo.

Finalmente, se fomentará la colaboración con otras organizaciones socias en la aplicación del presente Protocolo, fomentando la comunicación y velando por la protección de los derechos de las personas afectadas por este tipo de situaciones.

Ámbito territorial y funcional

Este Protocolo se aplica a todas nuestras oficinas tanto en España como en los países en los que trabajamos, a excepción de los contextos en los que las leyes laborales dictaminen expresamente otras disposiciones. Concretamente y sin constituir una lista cerrada, aplica en:

- Zonas de desempeño de nuestra actividad, ya sea en nuestros centros de trabajo, en las sedes de otras entidades, o en espacios públicos.
- Zonas de descanso, comedores, dependencias sanitarias, aseos y vestuarios.
- Desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales, de recreo tales como celebraciones de la organización, así como actividades de formación relacionadas con el trabajo
- Comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación.
- Alojamiento proporcionado por la organización.
- Trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

Ámbito temporal

La vigencia del presente protocolo es indefinida y se revisará anualmente, haciendo los ajustes oportunos en base a las experiencias prácticas y las lecciones aprendidas en la gestión de los casos de acoso laboral.

3. CONCEPTOS DE ACOSO LABORAL

3.1 Acoso Laboral

Definición general común a todas las clases de acoso laboral

El acoso laboral es todo trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que puede causar daños psicológicos, físicos y profesionales, y que persigue infundir miedo, intimidación, terror y angustia, causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia de la víctima. Puede tener origen en diferentes motivos y expresarse en una gran variedad de conductas y comportamientos (Ver Anexo I).

Elementos comunes a todas las clases de acoso laboral

- Conductas lesivas no deseadas susceptibles de causar un daño.
- Menoscabo de la dignidad de la persona asociada a la posible vulneración de otros derechos.
- Reiteración de las conductas lesivas
- Hechos acaecidos en el lugar o con ocasión del trabajo.

Es importante reconocer que una expresión aislada de violencia o una o varias conductas leves indeseadas no tratadas eficientemente en tiempo y forma pueden derivar en un acoso muy grave.

Al efecto de calificar como "laboral" un hecho hay que tener en cuenta que los límites del entorno laboral no vienen determinados ni por el lugar físico, ni por la jornada laboral, ni por la forma de vinculación jurídica con la organización. La cuestión relevante es la relación de causalidad entre el acoso y el trabajo. Si el hecho no se hubiera producido si la víctima no hubiera prestado sus servicios en la organización, es "laboral".

Así, el acoso se puede producir entre quienes ocupen una misma posición jerárquica o entre un/a superior/a y una persona subordinada. También se puede llevar a cabo por parte de una persona externa vinculada a la organización, por socios/as, donantes, proveedores o personal de otras empresas que prestan sus servicios en los equipamientos y las instalaciones.

Tipos de acoso laboral

Sin ser una lista cerrada ni limitar la legislación aplicable se diferencian los siguientes tipos de acoso laboral, dentro de cada uno pueden encuadrarse una o varias clases de acoso como se ve en el apartado 2.2:

En función del motivo o la causa del acoso:

- a) Acoso laboral discriminatorio vinculado a circunstancias raciales o étnicas, religión o convicciones, sexo, discapacidad, edad, orientación sexual, etc.
- b) Acoso laboral no vinculado a causa discriminatoria con lesión al derecho a la dignidad, a la integridad moral, al honor, a la intimidad personal y a la propia imagen.

En función de la relación acosador o acosadora y la persona acosada:

- c) Acoso vertical o descendente: la persona acosada se encuentra en una posición subordinada respecto a la persona que acosa.
- d) Acoso horizontal: la persona que acosa y la persona acosada se encuentran en un mismo nivel jerárquico.
- e) Acoso ascendente: la persona acosada se encuentra en una posición jerárquicamente superior a quien acosa.

Mayoritariamente las conductas de acoso provienen de sujetos que ocupan una posición jerárquica superior en el trabajo y que actúan individualmente. En el acoso laboral horizontal el hostigamiento procede de sujetos que se hallan en un mismo nivel dentro de la organización, siendo frecuente que esta modalidad se presente con carácter grupal, encubriendo, a veces, actuaciones xenófobas que persiguen la expulsión de la víctima. Aun cuando se presenten de forma muy aislada, también existen supuestos en los que las conductas que configuran el acoso emanan de sujetos que ocupan una posición inferior en el organigrama, teniendo en estos casos carácter grupal o colectivo.

En función de medio que se utilice para ejercer el acoso:

- f) Acoso físico o psicológico. El que se produce mediante comportamientos, obras, actos o palabras del sujeto que acosa.
- g) Acoso virtual o ciberbullying. Cuando el acoso se realiza mediante el uso de dispositivos electrónicos o nuevas tecnologías: msm, whatsapp, correos electrónicos, videos, salas de chat, páginas webs, redes sociales, etc.

3.2 Principales clases de acosos laborales

En el marco de la tipología de acosos establecida en el apartado anterior, las siguientes clases de acoso aparecen con mayor frecuencia o revisten mayor gravedad.

ACOSO PSICOLÓGICO O MOBBING:

Es definido por los tribunales¹ como “toda situación o conducta que, por su reiteración en el tiempo, por su carácter degradante de las condiciones de trabajo y por la hostilidad o intimidación del ambiente laboral que genera, tiene por finalidad o como resultado atentado poner en peligro la integridad y la dignidad de la persona a la que se infringe”.

Cualquier manifestación de una conducta abusiva (gestos, palabras, comportamientos, actitudes, etc.) que mediante su repetición o sistematización atente contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de otra persona, de manera que pueda poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo. El mobbing no obedece a motivos de discriminación o desigualdad.

Evidentemente, no todos los conflictos que afectan al ámbito laboral e influyen en la organización y en la relación laboral se pueden considerar «mobbing». No tendrán, por tanto, la consideración de acoso psicológico o mobbing:

- Conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero no puede considerarse «mobbing» si no reúne las condiciones de la definición.
- Las acciones de violencia en el trabajo o maltrato psicológico, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo. Sin el componente de repetición y duración, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz, no se puede considerar acoso psicológico.
- Asimismo, no se considerarán conductas de acoso aquellas que, aun pudiendo incluirse aparentemente en la definición, se concluya durante la instrucción que por sus características no constituyen comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones «fundadas» por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes) o bien, cuando las pruebas presentadas no sean consistentes, sin ser necesariamente falsas.

Aún sin ser calificadas de acoso cualquier conducta inapropiada, indeseada o violenta, debe ser igualmente prevenida y/o abortada cuanto antes y, en su caso, sancionada de acuerdo con la normativa aplicable. Hay que tener en cuenta que, si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso.

OTROS TIPOS DE ACOSO LABORAL DISCRIMINATORIOS:

Cualquier comportamiento que se realice con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, ofensivo o segregado por

¹ STSJ Cantabria (Social) de 30 enero de 2019 (EDJ 2019/506618) y S.Jdo. Social Toledo núm 2, de 16 marzo de 2018 (EDJ 2018/100291)

razón de nacimiento, lengua, origen racial o étnico, religión o creencias, opinión, diversidad funcional, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

4. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Las medidas preventivas para evitar el acoso laboral en cualquiera de sus formas se enfocan en dos ámbitos distintos:

- I. Medidas generales de prevención y protección.
- II. Elaboración de campañas de sensibilización e información.
- III. Realización de acciones formativas y su inclusión en los planes de acogida e itinerarios de formación.

Estos tres tipos de medidas se complementarán para garantizar que todo nuestro personal sea informado y esté formado para ser capaz de evitar y prevenir el acoso laboral.

Medidas generales de prevención y protección

Con carácter general, como criterios de actuación para evitar los comportamientos indebidos, violentos y el acoso se establecen los siguientes:

- El compromiso de la dirección de Acción contra el Hambre y del Patronato con la prevención del acoso, lo que es una garantía de éxito para conseguir que no se produzca.
- Difundir de manera eficiente el presente Protocolo que estará accesible en cada centro de trabajo y se entregará cada toda persona con la que se establezca una colaboración voluntaria o una relación laboral en el momento de firma de su contrato.
- Todas las personas que integran la organización tendrán la responsabilidad de garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad y la igualdad de trato.
- Se fomentará la colaboración con otras organizaciones socias en la aplicación del presente Protocolo, fomentando la comunicación y velando por la protección de los derechos de las personas afectadas por este tipo de situaciones.
- Identificar los sectores u ocupaciones y las modalidades de trabajo en los que las personas están más expuestas a la violencia y el acoso.
- Tener en cuenta la violencia y el acoso en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Proporcionar información y capacitación acerca de los peligros y riesgos de violencia y acoso identificados, y sobre las medidas de prevención y protección correspondientes.
- Garantizar un fácil acceso a vías de recurso y reparación apropiadas y eficaces y a mecanismos y procedimientos de notificación y de solución de conflictos establecidos en este Protocolo.
- Conocer e informar a las personas de otros mecanismos de solución de conflictos externos al lugar de trabajo.
- Facilitar la asistencia jurídica, social, médica y administrativa a las víctimas.
- Prever sanciones para la infracciones leves, graves y muy graves que serán conocidas.
- Garantizar que toda persona trabajadora tenga el derecho de alejarse de una situación de trabajo sin sufrir represalias u otras consecuencias indebidas.

Elaboración de campañas de sensibilización e información

Este primer grupo de acciones tiene como objetivo asegurar el conocimiento por parte de todo nuestro personal de la existencia del protocolo y sus implicaciones para la plantilla.

- Reuniones de Interés General (RIG) sobre esta materia y sus tendencias en el mundo humanitario. Mediante estas reuniones se tendrá la posibilidad de informar a toda la sede y delegaciones sobre la existencia del protocolo, qué parte activa puede tomar cada trabajador o trabajadora, así como sensibilizar sobre la importancia de esta cuestión y de la posición activa que toma la organización frente a ella.
- Con el mismo objetivo en el terreno, se realizarán webinars para que todo nuestro personal de misiones pueda ser sensibilizado al respecto.

Realización de acciones formativas de prevención

Las acciones de sensibilización arriba expuestas deben ser apoyadas por otras de carácter formativo. Si bien deben trabajar con complementariedad, este segundo grupo de medidas tienen un componente más sistematizador en tanto que se incluyen en procesos individuales propios de cada nueva incorporación, como es el proceso de acogida o el bloque institucional obligatorio de formación.

- Modificación y ampliación del plan de acogida. La Deontología, la política de género y de salvaguarda, otras políticas y protocolos como este y todos los cursos relacionados, se incluyen en el plan de acogida y se integran asimismo en el bloque de formación obligatoria institucional con el fin de sensibilizar sobre nuestros principios, valores y todos los mecanismos de prevención del acoso laboral. A la par del plan de acogida se integrará la firma del reconocimiento y el respeto de estas políticas, incluido este protocolo por parte del nuevo personal.
- Asimismo, se garantizará que, durante el briefing sobre nuestra deontología, al igual que se citan otros documentos clave para las cuestiones éticas de la organización, se haga una mención al presente protocolo.
- Realización de una formación y una formación de formadores al menos una vez al año a todas las personas que según este protocolo se podrían encargar de la gestión de casos tales como referentes de Personas, integrantes del Comité de ética, de la representación de las personas trabajadoras, delegados y delegadas de personal para las oficinas de delegaciones. Estas formaciones incluirán metodología de la intermediación y mediación entre denunciante y denunciado y será necesaria para que puedan además replicarla con soltura y solvencia y acometer sus labores de forma adecuada en caso de recibir alguna denuncia.
- Inclusión del presente protocolo en el proceso de integración que realizan las personas que se incorporan a la organización, asegurando que toda nueva incorporación leerá y conocerá el documento. Otras acciones formativas que se detallan en los planes de formación específicos, en las que entrarán formaciones para gestionar un proceso de instrucción.

5. MEDIDAS DE ACTUACIÓN

Con el fin de prevenir y eliminar cualquier conducta acosadora o inapropiada, se ha establecido un procedimiento de gestión de las denuncias o incidentes que se explica a continuación.

5.1 Garantías del procedimiento de denuncia

- **Respeto y protección a las personas:** la organización adoptará las medidas pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la dignidad e intimidad de las personas afectadas, incluyendo a las personas presuntamente acosadas y acosadoras. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor discreción, prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Las personas implicadas podrán hacerse acompañar por alguien de su confianza o a ser asistidas legalmente a lo largo de todo el proceso, así como a estar informadas de la evolución de la denuncia.
- **Respeto a los derechos de las partes:** la investigación de la reclamación, queja o denuncia tiene que ser desarrollada con sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas. El Protocolo ha de garantizar, en todo caso, los derechos de todas las partes a su dignidad e intimidad, el derecho de la persona reclamante a su integridad física y moral, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se derivan de una situación de acoso y el respeto a la presunción de inocencia de la persona denunciada.
- **Sigilo:** las personas implicadas en los procedimientos previstos en este Protocolo deben mantener la debida discreción y confidencialidad sobre los hechos que conozcan por razón de su cargo en el ejercicio de la investigación y evaluación de las denuncias, sin que puedan hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceras personas.
- **Prohibición de represalias:** se garantizará que en el ámbito de la organización no se produzcan represalias contra las personas que denuncien, testifiquen, ayuden o participen en investigaciones de acoso, al igual que sobre las personas que se opongan a cualquier conducta de este tipo, ya sea sobre sí mismas o frente a terceras personas. El seguimiento para evitar la aparición de represalias se hará también en la etapa de seguimiento del caso, una vez finalizada la investigación e impuestas las sanciones, si fuera el caso.
- **Protección de datos:** los datos de carácter personal que se generen en la aplicación de este Protocolo se gestionarán de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos - RGPD) y con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), así como con cualquier otra legislación que la desarrolle, o la legislación que en su momento estuviera en vigor.

- Restitución de la persona perjudicada: una vez neutralizado el conflicto generado dentro del ámbito laboral, la organización tendrá la obligación de velar por la restitución y rehabilitación de la persona o personas afectadas, y deberá adoptar todas las medidas que estime necesarias para garantizar su derecho a la protección de la salud.

5.2 Principios de Actuación

- Principio de prevención de conductas indeseadas, violentas o acoso. La prioridad de la organización cuando conoce que se puede estar produciendo una conducta reprochable en su seno, es tomar de inmediato las medidas necesarias para evitar que la misma vuelva a suceder y de esta manera garantizar que la actividad laboral se desarrolla de forma segura para todas las personas que en ella intervienen.
- Imparcialidad: el procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todas las personas que intervengan en el procedimiento actuarán de buena fe en el esclarecimiento de los hechos denunciados. Cualquier riesgo de posible conflicto de intereses será supervisado desde el inicio hasta el final del procedimiento de actuación, adoptándose obligatoriamente las medidas necesarias para solventarlo.
- Diligencia y celeridad: el procedimiento será ágil y rápido, ofrecerá credibilidad, transparencia y equidad. La investigación y la resolución sobre los hechos reclamados o denunciados deben ser realizadas con la debida profesionalidad, diligencia y sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.
- Confidencialidad y anonimato: las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tengan conocimiento. Ninguna información sobre la identidad de las personas implicadas puede ser difundida.

5.3 Procedimientos de denuncia

Cualquier persona con contrato de trabajo, estudiante en prácticas o voluntaria puede plantear, por escrito, una denuncia relativa a un caso de acoso con arreglo al procedimiento que a continuación se detalla.

La utilización de este procedimiento de denuncia no impide que cualquier persona comprendida en el ámbito de aplicación de este, pueda acudir en cualquier momento a la vía judicial.

La denuncia, que puede ser interpuesta bien por la posible víctima o bien por una tercera persona, puede enviarse por email a cualquiera de los siguientes destinatarios:

- Comité de Ética (ethic-mailbox@accioncontraelhambre.org)
- Referente de Personas del centro de trabajo.
- Dirección de país de su misión o Delegado/a de su delegación.
- Representación legal de las personas trabajadoras².

² Para asegurar la confidencialidad debida, cualquier comunicación con la representación de las personas trabajadoras se hará a través de un único miembro designado para ello por el propio comité de empresa.

Asimismo, la posible víctima, siempre podrá acudir a cualquiera de las personas destinatarias mencionadas a modo de consulta (previa a la denuncia). El Comité de Ética, además de ser un canal de recepción de denuncias, es un órgano consultivo, pudiendo orientar a quien lo necesite y derivar su caso según lo establecido en este protocolo, sin participar en la investigación ni en la imposición de sanciones.

Este órgano, además tiene la función de evaluar que se cumplen los procedimientos establecidos en este protocolo y de informar de sus deficiencias³.

Por cualquiera de los canales de queja que llegue la denuncia, se debe de informar de la existencia de esta (sin facilitar información confidencial sobre las partes implicadas) al Comité de Ética, al punto focal para casos de acoso de la representación legal de las personas trabajadoras y a la dirección de Personas. De igual manera se les informará cuando el procedimiento se haya finalizado y en cualquier otro momento que el protocolo indique.

En el caso de que la denuncia sea interpuesta contra la dirección de Personas, al ser esta una figura clave en toda la gestión de este protocolo, se informará a la dirección general quien asumirá el rol de la dirección de Personas plasmado en este protocolo.

También se informará a la dirección general de los casos recibidos, haciendo especial mención en aquellos casos en los que en la denuncia se apreciaran indicios de conducta delictiva para que se proceda a la adopción inmediata de las correspondientes medidas cautelares.

Cuando la denuncia sea interpuesta contra la dirección general o cualquier miembro del Comité de Dirección, el Comité de Ética una vez tenga conocimiento de esta, informará a la presidencia y vicepresidencias del Patronato que velará por el debido cumplimiento del protocolo e informará al resto de miembros del Patronato.

Todas las personas que ostentan algún rol en este protocolo recibirán formación en la gestión de casos de acoso laboral.

5.4 Fases del proceso de denuncia

Tras recibir una queja, denuncia o reclamación por una conducta irregular y a la vista de los datos e información que se haya obtenido, quien la ha recibido actuará como Instructor/a del expediente, tramitando inicialmente la denuncia y asignándole un código numérico, para asegurar su confidencialidad.

En el plazo de 48/72 horas (en días laborables) contactará con la presunta víctima al objeto de esclarecer los hechos denunciados, su gravedad y consecuencias, así como las medidas más adecuadas para resolver la situación y el procedimiento a seguir. En esta fase se informará a la persona sobre las etapas de este protocolo y de manera destacada sobre la posibilidad de solicitar apertura de procedimiento formal⁴ de no estar conforme con iniciar el procedimiento informal (que se explica a continuación). Se le mostrará el formulario a rellenar y se le informará sobre la posibilidad de solicitar medidas cautelares y se le ofrecerán las que la organización estime oportunas

En el caso de que los hechos no revistan gravedad se continuará con el [PROCEDIMIENTO INFORMAL](#), siempre y cuando la persona denunciante no se oponga:

³ Además, como parte de su función de vigilancia ética y mejora institucional, el Comité de Ética celebrará reuniones periódicas, al menos una vez al año, para revisar de manera anonimizada los casos conocidos, identificar patrones de riesgo o repetición, y proponer recomendaciones preventivas para fortalecer la cultura organizacional y los mecanismos de protección.

⁴ Que implica la conformación de la Comisión contra el Acoso y la investigación sobre los hechos

- 1) En el plazo de 48 horas siguientes al contacto con el/la denunciante y siempre que cuente con el consentimiento de la presunta víctima, el/la Instructor/a del expediente citará a la persona contra la que se interpuso la denuncia, sin notificarle la causa de la citación, para tomarle declaración sobre los hechos que se le imputan.

- 2) En el plazo de las 48 horas siguientes a la declaración de la persona denunciada, el/la Instructor/a del expediente decidirá:
 - a) Archivar la denuncia fundamentando por qué se llegó a esa decisión.
 - b) Utilizar la metodología de la intermediación y mediación entre denunciante y denunciado/a.
 - c) Convocar a la Comisión contra el Acoso (CcA - ver definición más adelante) para abrir el Procedimiento Formal, si entiende que los hechos son graves o muy graves o requieren de una investigación más en profundidad o si así se lo pide la persona denunciante.

Si la persona que ha recibido la denuncia no sabe evaluar la gravedad de la misma o si, habiendo llevado a cabo el procedimiento informal alguna de las partes no está conforme con la resolución adoptada se podrá proceder a la apertura de un Procedimiento Formal.

Una vez adoptada la decisión, se informará a la referente de Personas, así como a la representación de las personas trabajadoras y al Comité de Ética. Con el objetivo de garantizar la confidencialidad, no se darán datos personales utilizándose el código numérico del caso o expresiones como "la persona denunciada o denunciante" en lugar de sus nombres propios.

En el caso de que se decida abrir un [PROCEDIMIENTO FORMAL](#), se deben seguir estos pasos:

Paso 1. Solicitud de apertura de expediente

Si la víctima o una tercera persona desea abrir el procedimiento formal, deberá presentar la solicitud de apertura de expediente por acoso, mediante el formulario específico que se facilita en el anexo V⁵, ante las personas indicadas más arriba. Se adjuntarán al formulario, cuantas pruebas considere oportunas.

En el supuesto de que la persona presuntamente acosada no pertenezca a la organización, podrá presentar la solicitud cualquier integrante de nuestra plantilla que haya tenido fundado conocimiento del hecho.

Se deberá contar con el consentimiento por escrito de la víctima para iniciar la investigación de los hechos si éstos los ha comunicado otra persona

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

Paso 2. Conformar la Comisión contra el Acoso (CcA)

La Comisión contra el Acoso es el órgano que instruye el proceso velando, en todo momento, por la rapidez y confidencialidad en la resolución y toma de decisiones.

La persona que reciba la solicitud de apertura de expediente o la persona que en fase preliminar haya decidido convocar a la CcA, deberá citar al resto de integrantes en el plazo de 48/72 horas (ver anexo V), momento en el cual informará de su decisión al Comité de Ética, a la Dirección de Personas y a la representación de las personas trabajadoras a través

⁵ El anexo V contiene 5 documentos relativos al proceso

de sus respectivos canales e incluirá esta información en el módulo específico de *People ADS*.

Ante la adopción de las medidas cautelares relativas a la víctima, ésta deberá ser consultada siguiendo el enfoque centrado en las víctimas, en donde la seguridad, las necesidades y deseos de la víctima son escuchados y tomados en cuenta (ver anexo V)

La CcA garantizará siempre la confidencialidad durante todo el proceso, con especial énfasis en todo lo relacionado con la identidad de la víctima. Antes de cada investigación todos los miembros de la Comisión tendrán obligación de firmar un compromiso de confidencialidad (ver Anexo III).

La CcA estará formada, por al menos 3 de las siguientes personas:

1. La dirección de país si en misión, el/la delegado/a si en las delegaciones o bien la dirección de Personas si es en la sede.
2. Una persona del equipo de Personas de, al menos, categoría de mando intermedio.
3. Una persona integrante de la representación legal de las personas trabajadoras

La estructura podrá adaptarse a cada una de las oficinas de país si fuera necesario.

En el caso de que cualquier miembro de la comisión se viera involucrado en un proceso de acoso, o afectado por relación de parentesco o afectiva, amistad o enemistad manifiesta, de superioridad o subordinación jerárquica inmediata, o por cualquier otro tipo de relación directa respecto a la víctima o a la persona denunciada, que pueda hacer dudar de su objetividad e imparcialidad en el proceso, quedará automáticamente invalidado para formar parte en dicho proceso. Siguiendo el espíritu protector de este protocolo, esta circunstancia se hará extensible y afectará de la misma manera a cualquier persona que participe de alguna de las etapas cruciales de este protocolo, incluyendo instrucción, investigación e imposición de sanciones.

En caso de que, a pesar de la existencia de estas causas, la persona no se apartase del proceso, cualquier miembro de la comisión o por cualquiera de las personas afectadas por el procedimiento podrá solicitar al Comité de Ética que lo haga. Esta recusación debe de ser debidamente fundamentada por la parte de quien la solicita y aprobada por el Comité de Ética (ver en página 22 el apartado “Consideraciones especiales”).

En caso de que la denuncia sea interpuesta contra la dirección general o alguna persona integrante del Comité de dirección, si la CcA considera pertinente la integración de una persona externa⁶ a la organización, se solicitará a la presidencia y vicepresidencias del patronato su incorporación a la misma.

En aquellos casos en los que la ley obligue a informar a la representación de las personas trabajadoras, se incluirá en el informe periódico relacionada con esta obligación, un apartado en el que se incluirá información relativa al número de casos abordados y a su seguimiento.

La representación de las personas trabajadoras deberá guardar sigilo sobre la información a la que tenga acceso.

En el seno de la CcA las decisiones se tomarán de forma consensuada, siempre que fuera posible y, en su defecto por mayoría.

La CcA (así como otros involucrados en la gestión de la queja) podrán pedir asesoramiento al Comité de Ética en los siguientes casos:

⁶ Persona externa: aquella certificada para conducir investigaciones por acoso por un organismo competente.

- Cuando existan dilemas éticos complejos relacionados con el tratamiento de un caso concreto, especialmente si afectan a la confidencialidad, el deber de actuar o el equilibrio entre protección y derechos.
- Cuando se detecten posibles conflictos entre las normas éticas de la organización y la normativa interna o externa aplicable.
- Cuando sea necesario clarificar los valores y principios de la organización en contextos de decisiones críticas o reputacionales.

Paso 3. Posible adopción de medidas cautelares

Es muy importante que, desde el momento de la solicitud y mientras se desarrolla el proceso, se adopten las medidas oportunas para proteger de forma adecuada los derechos tanto de la persona solicitante como de la denunciada. También es importante evaluar si es necesario proteger al resto de personas de la plantilla de una posible situación de acoso.

La persona solicitante o la posible víctima tendrán derecho a que se adopten las medidas cautelares oportunas que las protejan de la persona presuntamente acosadora en tanto se resuelve el caso. Además, se les proporcionará atención y cuidado adecuados según los casos para ayudarla a superar los supuestos daños sufridos.

Las medidas cautelares o actuaciones de tutela tienen el fin de proteger a la presunta víctima mientras se produce la instrucción de su caso, y disminuir o extinguir así las posibles situaciones de acoso y van encaminadas a la separación efectiva entre la persona acosadora y la víctima de forma preventiva.

Esto puede hacerse por vías como cambiar, de forma preventiva de centro de trabajo a alguna de las dos personas, facilitando el teletrabajo o permitiendo el disfrute de vacaciones durante la instrucción a alguna de las partes. Si es necesario adoptar medidas de este tipo, se priorizará a la presunta víctima a la hora de elegir cuál escoger.

La CcA es la que propone las medidas cautelares. La Dirección país, si el caso es en misión o la dirección de Personas, si se trata de delegaciones o sede, serán las personas encargadas de aprobarlas. Si la Dirección de Personas estuviera en la CcA, la persona coordinadora del Comité de Ética y/o la persona Responsable de la Unidad de Riesgo serán quienes las aprueben. En caso de que la dirección general estuviera involucrada en los hechos del caso, las medidas las aprobará el patronato.

Paso 4. Investigación de la denuncia

La CcA asegurará una investigación exhaustiva con el fin de conseguir pruebas que sustenten si ha habido o no acoso. Para ello, realizará el análisis del caso recabando información de diferentes fuentes tales como entrevistas a todas las partes, y a testigos si los hubiera y analizando las pruebas recibidas.

Las pruebas identificadas deben de ir más allá de la mera alegación de la vulneración de derechos, siendo fundamental la identificación de indicios que permitan deducir la posibilidad de que la situación de acoso haya podido producirse. En los casos en los que la evidencia recabada sea únicamente testimonial, a la hora de valorar los testimonios se tomará en consideración, entre otros aspectos, la credibilidad subjetiva (que entre la persona

denunciada y denunciante no existen relaciones basadas en el odio, resentimientos o enemistad, etc.) y la verosimilitud del testimonio o la persistencia de un comportamiento

que busca provocar un daño (excepto del acoso sexual en donde no es necesaria la reiteración)⁷.

Esta investigación se realizará con estricta confidencialidad e imparcialidad, así como con respeto a la sensibilidad de las personas implicadas.

- Respecto a la presunta víctima: se tratará de recabar información a través de una única explicación de los hechos.
- Respecto a la persona denunciada: se garantizará su protección para evitar cualquier tipo de represalia por parte de cualquier persona vinculada a la organización.

Durante el proceso, tanto la persona solicitante como la denunciada tienen el derecho de elegir a una persona de su confianza que le acompañe, aunque ésta no tendrá ni voz ni voto.

Desarrollo de la fase de investigación⁸:

1. La CcA realizará un primer contacto con la presunta víctima o, en su caso, la persona solicitante en el plazo máximo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

A través de dicho primer contacto, la CcA y la persona solicitante realizarán un análisis conjunto sobre los hechos denunciados, tras lo cual la persona solicitante se ratificará o no en la solicitud. Si la persona solicitante es distinta a la persona que presuntamente está sufriendo una situación de acoso, ésta se incorporará en este primer contacto para analizar los hechos denunciados y confirmar o no la solicitud presentada por la persona solicitante.

2. Una vez realizado este primer contacto con la víctima o la persona denunciante, en el plazo de 5 días hábiles se realizará un primer contacto con la persona denunciada.
3. Una vez ratificada la solicitud, la CcA:
 - a. Recabará de la supuesta víctima el consentimiento expreso y por escrito para poder acceder a cuanta información sea precisa para la instrucción del procedimiento (ver anexo V).
 - b. Informará a la supuesta víctima y a la persona denunciada que la información a la que tenga acceso la CcA en el curso de la instrucción del procedimiento y las actas que se redacten, serán tratadas con carácter reservado y serán confidenciales, excepto en el caso de que deban ser utilizadas por la organización en un procedimiento judicial o administrativo.
4. Inicio del procedimiento formal. Las actuaciones tendrán una duración máxima de 15 días hábiles. No obstante, la CcA podrá determinar la ampliación del plazo en casos excepcionales hasta un máximo de 30 días hábiles y tendrá la obligación de informar a las partes de esta decisión.

La CcA informará del procedimiento que se va a seguir a las partes directamente implicadas y podrá contar con la colaboración de otras personas para el desarrollo de las actuaciones.

⁷ En las investigaciones de casos de acoso existen dos elementos a considerar en las investigaciones: un componente subjetivo que atiende al sentir de la persona afectada por el comportamiento denunciado, y un elemento intencional, que hace referencia a la necesidad de la existencia de intención en las acciones provenientes de la persona denunciada.

⁸ Acción contra el Hambre recomienda la consulta de la metodología de investigación del Core Humanitarian Standard

Durante la investigación, en la que se tendrán en cuenta las pruebas, evidencias o testimonios que pudieran recogerse, las personas que sean requeridas deberán colaborar con la mayor diligencia posible y siempre de buena fe. Todas las personas que intervengan en el proceso tendrán la obligación de actuar con estricta confidencialidad y de guardar sigilo y secreto profesional al respecto de toda la información a la que tengan acceso y esto debe de mencionarse de manera continuada a lo largo del proceso de investigación y formalizarlo mediante la firma de compromisos de confidencialidad.

Paso 5. Resolución y cierre del procedimiento

Al finalizar la investigación, la CcA enviará el informe completo de la investigación a la dirección de Personas o a la dirección país, un *check list* justificativo de la forma en la que se ha conducido el proceso completo al Comité de Ética, así como la resolución de la investigación a la representación de las personas trabajadoras. Se dispondrá de 5 días hábiles para estudiarlo y presentar alegaciones en caso necesario.

En caso de ratificarlo, se procederá sin demora a la ejecución de las acciones o sanciones propuestas.

En caso de no ratificarlo, presentará sus alegaciones en el 72 horas máximo ante:

- La dirección general, si se trata de un caso en sede o delegaciones.
- La responsable geográfica, si se trata de un caso en terreno.
- Al Patronato, si se trata de un caso contra cualquier miembro del comité de dirección.

Las personas implicadas podrán formalizar y presentar alegaciones a este informe ratificado que se tomarán en cuenta si presentan información adicional a la ya recopilada.

En virtud de las conclusiones, el informe indicará una de las siguientes medidas:

2. Propuesta de archivo de la solicitud: por desistimiento de la persona solicitante (aunque se continuará con la investigación de la solicitud si se detectan indicios de acoso) o por falta de indicios.
3. Apertura de expediente disciplinario y sanción, proporcional correspondiente a la legislación que resulte de aplicación.

En caso de carecer el país de legislación pertinente, dado que este protocolo formará parte del contrato, se establecen como derecho supletorio las directrices establecidas en el Convenio de Acción e Intervención Social.

La apertura de expediente disciplinario podrá producirse:

- Por haber cometido una falta tipificada como muy grave de discriminaciones/ acosos con las correspondientes medidas correctivas, en caso de que existan indicios claros.
- Si del análisis del caso resulta que los datos aportados o los testimonios son falsos.
- Si del análisis del caso se dedujera que se ha cometido alguna otra falta, distinta a las discriminaciones/acosos.

La resolución adoptada se enviará por escrito tanto a la persona solicitante como a la persona denunciada, para que en el plazo de cinco días hábiles puedan presentar alegaciones en caso de no estar de acuerdo. En caso de presentarse alguna alegación, la CcA se reunirá para analizar y decidir si se abre el caso nuevamente para recibir más información.

En caso de que se determinara que no ha existido ninguna conducta acosadora o inapropiada se valorará si se trata de otro tipo de infracción. Si, por otra parte, se determinase que habiendo mala fe al hacer la denuncia se adoptarán las medidas disciplinarias correspondientes.

Paso 6. Determinación de sanciones. Seguimiento y evaluación

La persona referente de Personas de la oficina de país o de la sede se encargará de aplicar las sanciones y realizar el seguimiento de los casos que afecten a nuestro personal con contrato laboral.

En el caso de que la denuncia fuera interpuesta contra la referente de Personas o sí sobre ésta misma existe un conflicto de intereses debido a su relación con la persona denunciada, la aplicación y el seguimiento corresponderá a la dirección de país, o en el caso de la sede, a la dirección general. Si la persona afectada es la dirección general, será el patronato quien tome la decisión.

La determinación de sanciones del personal atenderá a lo dispuesto en la legislación aplicable y se tendrán en cuenta las circunstancias concurrentes en los hechos, así como el tipo de conducta negligente o intencional, mantenida o esporádica, reincidente o no de la persona denunciada.

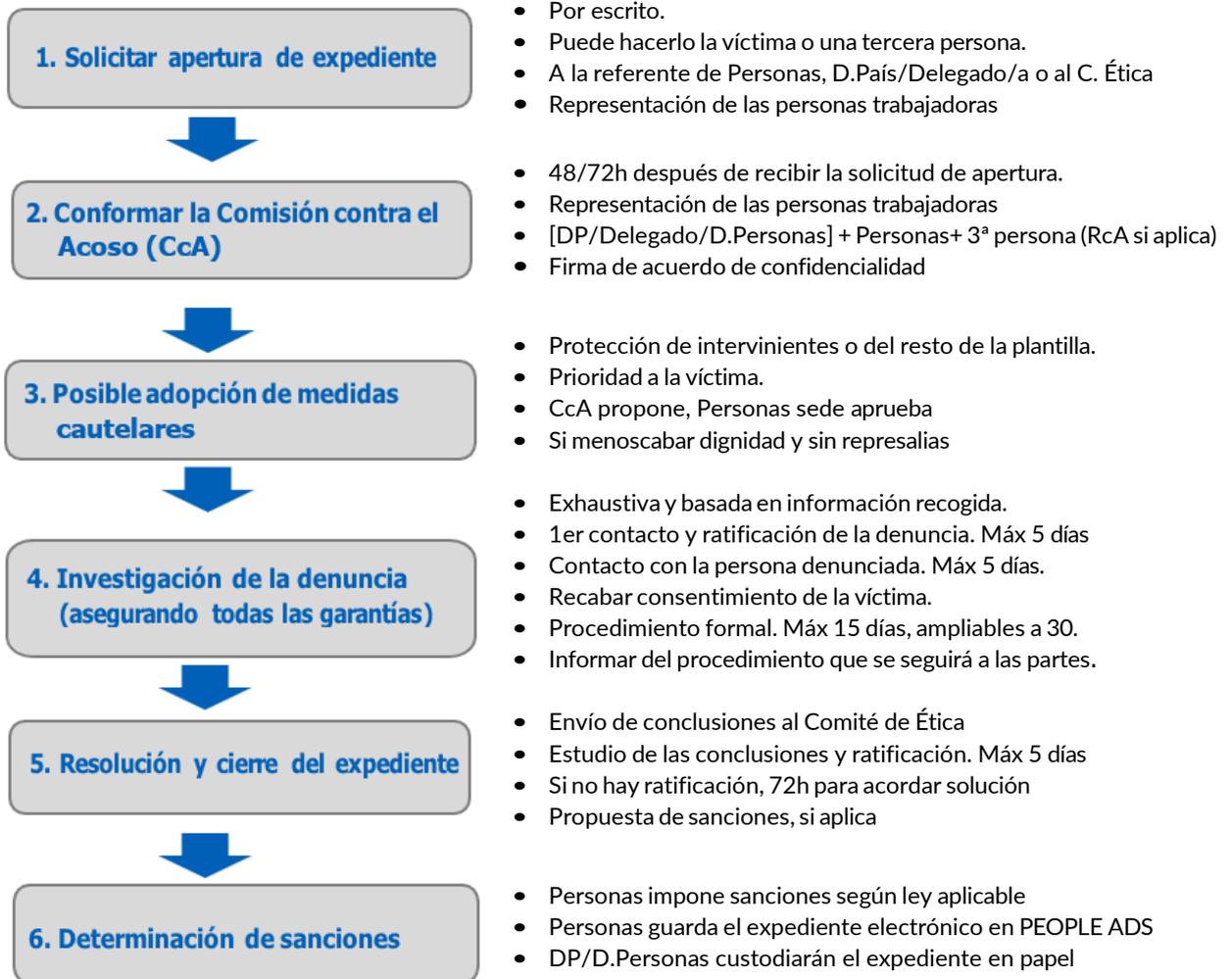
El incumplimiento de cualquiera de los trámites en el procedimiento de imposición de sanciones por parte de la organización debe dejar nula la efectividad de la sanción, así como la calificación de esta.

5.5 Esquema resumen del proceso de denuncia

1.- Procedimiento informal



2.- Procedimiento formal



6. CONSIDERACIONES ESPECIALES

A continuación, a modo de ejemplo, presentamos una tabla con consideraciones especiales:

Persona implicada en posición de alto nivel o liderazgo estratégico	Ejemplo: la dirección país, coordinación regional o un miembro del Comité Ejecutivo (direcciones, dirección general / miembros del patronato) ha sido denunciadas por acoso o abuso de poder.
	Justificación: existe un riesgo de interferencia, represalias o percepción de impunidad si el caso es gestionado solo por los canales ordinarios (como la CcA o Equipo de Personas local).
Existencia de un posible conflicto de intereses dentro de la Comisión contra el Acoso (CcA)	Ejemplo: uno de los miembros de la CcA tiene una relación personal, profesional o de dependencia jerárquica con la persona denunciada.
	Justificación: se compromete la imparcialidad del procedimiento y se requiere una evaluación ética externa para salvaguardar el debido proceso.
Caso con posibles implicaciones reputacionales para la organización	Ejemplo: la denuncia involucra a personal en una misión de alta visibilidad, con actores institucionales clave (comunidad, gobierno, donantes, ONU), y ha trascendido a medios de comunicación.
	Justificación: se necesita una evaluación ética integral sobre las medidas a tomar, equilibrando derechos, protección, transparencia y reputación institucional.
Conducta reiterada o encubierta por múltiples niveles de jerarquía	Ejemplo: Un caso de acoso que, si bien cometido por una persona de nivel medio, ha sido reiteradamente silenciado por superiores inmediatos o ignorado por Personas.
	Justificación: Indica una posible falla sistémica de gobernanza ética y requiere una revisión estructural y estratégica.
Dilema ético entre protocolos legales nacionales y los principios del Código de Conducta	Ejemplo: En un país determinado, la legislación impide sancionar o actuar frente a ciertas conductas que organización considera éticamente inaceptables.
	Justificación: se necesita una orientación del Comité de Ética para decidir si la organización actúa conforme a sus principios, incluso cuando esto implique una posición de ruptura con el marco local.

ANEXO I: EJEMPLOS DE ACCIONES

A continuación, se recogen una lista abierta de acciones o comportamientos indeseados, inapropiados o violentos que pueden dar lugar a cualquiera de las clases de acoso laboral analizados anteriormente si se dan los elementos necesarios.

Ataques con medidas organizacionales injustificadas.

- La persona de nivel superior restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- Cambiar la ubicación de una persona separándola de sus compañeros y compañeras.
- Prohibir a las y los compañeros que hablen a una persona determinada.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.
- Cuestionar las decisiones de una persona de forma reiterada y sin justificación.
- Asignar tareas sin sentido.
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades.
- Asignar tareas degradantes.
- Asignar tareas con datos intencionadamente erróneos (habitualmente iniciales).
- Utilizar gestos que produzcan un ambiente intimidatorio.
- Sabotear el trabajo (para no poder entregarlo en plazo) o los instrumentos de trabajo (romper los cables del ordenador).
- Impedir el acceso a los instrumentos o medios adecuados para realizar el trabajo (no dar las llaves del centro, quitar el programa informático, no facilitar el ordenador portátil, quitar el móvil de empresa, etc.)
- Menospreciar las capacidades, las habilidades y el potencial intelectual.
- Críticas permanentes e injustificadas del trabajo de la persona.

Ataques por omisión

- Ignorar aportaciones, comentarios o acciones (excluir, no tomar en serio).
- No asignar tareas a una persona.

Ataques a las relaciones sociales con aislamiento social de manera injustificada.

- No dirigir la palabra a una persona.
- Ignorar o tratar a una persona como si no existiera.

Ataques a la vida privada de la persona acosada

- Criticar o mofarse permanentemente la vida privada de una persona.
- Terror telefónico llevado a cabo por la persona hostigadora.
- Hacer parecer estúpida a una persona.
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Acudir a lugares o espacios propios de otra persona con ánimo de causar daño o temor.
- Imitar los gestos o voces de una persona.

Violencia física

- Empujones, golpes, puñetazos, zancadillas, etc.
- Apuñalar, asfixias, estrangulamientos, quemar, cortar, etc.
- Señalar a la víctima con objetos punzantes, cortantes o que puedan causar daño.
- Amenazas de violencia física.
- Violencia ejercida con vehículos: atropellos, arrojar al exterior ...
- Los anteriores no consumados por causas distintas a la voluntad de quien agrede
- Llegar a la fuerza física para mostrar la superioridad de un sexo sobre otro.

Agresiones verbales

- Gritar o hablar excesivamente alto
- Insultos o palabras y expresiones que hieren la dignidad, las creencias o el origen de la víctima.
- Burlarse intencionadamente del país, creencias, familia o amistades de otra persona.
- Dar consejos, que han sido rechazados reiteradamente por la víctima, sobre la forma de andar, vestir, comportarse, maquillarse, peinarse, etc.
- Críticas permanentes e injustificadas del trabajo de la persona.
- Amenazar con un mal futuro o inminente sobre asuntos personales o laborales.
- Burla sobre las características físicas de la víctima: altura, peso, discapacidad, vestimenta, acento, comportamientos, etc.
- Hablar negativamente de una persona en su ausencia.
- Difundir rumores acerca de una persona, ciertos o no, pero que pueden causar daño de cualquier tipo.
- Ridiculizar, menospreciar las capacidades, habilidades y el potencial intelectual de las personas.

Violencia virtual

- Suplantación de la personalidad.
- Envío masivo de correos electrónicos, sms o whatsapp.
- Compartir con otras personas información privada o embarazosa.
- Difusión de videos de carácter íntimo y personal sin contenido sexual.
- Exclusión de un chat o grupo social vinculado al trabajo.
- Hablar de temas personales con objeto de publicarlos en la red.

No constituye acoso

Aunque pueden ser conductas ilícitas, indeseables, inapropiadas o susceptibles de sanción o apertura de expediente disciplinario:

- Un modelo autoritario o despótico de gestión de personal.
- Trabajar en un ambiente conflictivo, padecer estrés, tener una jefatura o una o un compañero/a quisquilloso o tener una bronca puntual.
- Las acciones aisladas de agresión —incluso física—, denigración o enfrentamientos en el área laboral entre personas: los hechos aislados, aunque puedan ser graves, inaceptables e incluso denunciables, carecen de la dinámica necesaria para denominarlos acoso.
- Las tensiones laborales y la conflictividad laboral: los cambios en las organizaciones y sus resistencias, los procesos sociales y económicos que determinan conflictividad en el trabajo, por más injustos o inadecuados que se perciban, tampoco son acoso.
- La vulnerabilidad de derechos laborales: los despidos improcedentes, la precariedad en el empleo, no requieren cualificarlas de acoso laboral. No obstante, muy a menudo, la persona acosada sufre varias vulneraciones de sus derechos produciéndose incumplimientos de contrato evidentes. Estos aspectos también pueden y deben ser perseguidos.
- Ejercicio tirano, abusivo o arbitrario del poder empresarial.
- Otros problemas o patologías consecuencia de la actividad laboral: los excesos en la actividad laboral, la presión del ritmo de trabajo, el desbordamiento en la carga mental de trabajo, el estrés laboral o el síndrome del quemado/quemada son problemas que pueden derivarse de disomías organizativas o de problemas personales.
- Trastornos preexistentes que falsifican un acoso: algunos trastornos psíquicos conllevan la tendencia de la persona a interpretar sesgadamente la realidad con autoreferencia de los acontecimientos y conductas.
- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Amonestaciones sin especificar, por no realizar bien el trabajo.

ANEXO II: FORMULARIOS NECESARIOS PARA CUMPLIR CON EL PROTOCOLO

1. Documento 1. Formulario de denuncia.
2. Documento 2. Formulario de constitución de la Comisión y compromiso de confidencialidad.
3. Documento 3. Formulario para recoger permiso de actuación de las partes.
4. Documento 4. Formulario de investigación.
5. Documento 5 Enfoque centrado en las víctimas.

DOCUMENTO 1 FORMULARIO DE DENUNCIA

Expediente número:

Fecha apertura expediente:

DATOS DE LA PERSONA DENUNCIANTE

Nombre completo			
Puesto de trabajo		Teléfono	
Centro de trabajo			
Horario			

DATOS DEL/LA DENUNCIADO/A COMO PRESUNTO(A) ACOSADOR(A)

Nombre completo			
Puesto de trabajo		Teléfono	
Centro de trabajo			
Horario			

DATOS DE LA SUPUESTA VÍCTIMA (SI ES DIFERENTE A QUIEN DENUNCIA)

Nombre completo			
Puesto de trabajo		Teléfono	
Centro de trabajo			
Horario			

<p>Nivel jerárquico del presunto/a acosador/a respecto de la supuesta víctima</p> <p>Nivel Superior <input type="checkbox"/> Igual Nivel <input type="checkbox"/> Nivel Inferior <input type="checkbox"/></p>		
<p>¿El/la presunto/a acusado/a trabaja directamente con la supuesta víctima?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/></p>		
<p>¿El/la denunciante ha puesto en conocimiento de su superior inmediato/a esta situación?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>		
<p>¿El/la denunciado/a es su jefe/a superior inmediato/a?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>		

DESCRIBA LAS CONDUCTAS MANIFESTADAS POR EL/LA ACOSADOR/A QUE AVALARÍAN LA DENUNCIA

Señale desde hace cuánto tiempo se produce esta situación y con qué frecuencia han sucedido los hechos que denuncia.

Para acompañar lo anterior se complementa con:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ninguna evidencia específica | <input type="checkbox"/> Testigos |
| <input type="checkbox"/> Documentos de respaldo | <input type="checkbox"/> Correos electrónicos |
| <input type="checkbox"/> Fotografías | <input type="checkbox"/> Otros |

Si respondió "Otros":

Observaciones:

FECHA ____/____/____

FIRMA DE LA PERSONA DENUNCIANTE

NOMBRE Y FIRMA RECEPTOR/A

Para ciudadanos españoles o residentes en España que desean ejercer el derecho a supresión de sus datos, la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) recomienda que el titular de los datos personales objeto de tratamiento se dirija directamente ante el organismo público o privado, empresa o profesional del que presume o tiene la certeza que posee sus datos. Para que la Agencia Española de Protección de Datos pueda tramitar su reclamación, en caso de no haber sido atendida su solicitud de ejercicio del derecho de supresión, resulta necesario que el responsable no haya hecho efectivo el derecho, y aporte alguno de los siguientes documentos: la negativa del responsable del tratamiento a la supresión de los datos solicitados; copia sellada por el responsable del tratamiento del modelo de petición de supresión; copia del modelo de solicitud de supresión sellada por la oficina de correos o copia del resguardo del envío por correo certificado; cualesquiera otros medios de prueba facilitados por el responsable del tratamiento y de los que se pueda deducir la recepción de la solicitud. Puedes completar la información -sobre el ejercicio de derecho de supresión de datos- en el formulario de la AEPD disponible en este enlace: <https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-09/formulario-derecho-de-supresion.pdf>

DOCUMENTO 2

FORMULARIO DE CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN Y COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Expediente número:

Fecha apertura expediente:

QUIÉN CONVOCA LA COMISIÓN CONTRA EL ACOSO

- NOMBRE:
- PUESTO:
- FECHA:

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN CONTRA EL ACOSO:

- NOMBRE:
- PUESTO:

- NOMBRE:
- PUESTO:

- NOMBRE:
- PUESTO:

Las personas abajo firmantes:

- **SE COMPROMENTEN A:** Llevar el proceso con absoluta confidencialidad, no facilitando ningún tipo de información -con especial énfasis con la identidad de la víctima- a ninguna persona ajena a la Comisión ni durante ni después del cierre de la investigación.
- **ASEGURAN:** no estar involucradas en el proceso a investigar, ni afectada por relación de parentesco o afectiva, amistad o enemistad manifiesta, de superioridad o subordinación jerárquica inmediata, o por cualquier otro tipo de relación directa respecto a la víctima o a la persona denunciada.

FIRMAS:

DOCUMENTO 3

FORMULARIO PARA RECOGER PERMISO DE ACTUACIÓN DE LAS PARTES

Expediente número:

Por medio del presente documento, yo, con documento de identidad o pasaporte número autorizo a las personas de Acción contra el Hambre encargadas de gestionar la denuncia interpuesta a efectuar cuantas acciones sean necesarias para la correcta resolución del caso de referencia asegurando todas las garantías del proceso.

Así mismo, hago constar que he recibido INFORMACIÓN sobre:

- El procedimiento para la resolución de denuncias contenido en el Protocolo de Prevención y Actuación en Caso de Acoso o Conflicto Laboral en Acción contra el Hambre, que ha sido leído en mi presencia y entregada copia del mismo, con indicación de la persona y los medios de contacto durante la tramitación del mismo.

Y para que así conste firmo la presente ena de de

Fdo: Nombre y apellidos

Denunciante/Denunciado/a Otros/as

DOCUMENTO 4

FORMULARIO PARA EL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN E INSTRUCCIÓN

Expediente número:

Fecha apertura expediente:

DATOS DE LA DENUNCIA

La persona denunciante es la supuesta víctima	SI	NO
Fecha presentación denuncia		
Nombre y apellidos persona receptora denuncia		

DATOS DE LA SUPUESTA VÍCTIMA

Nombre completo			
Puesto de trabajo		Teléfono	
Unidad/área/departamento			

SI LA DENUNCIA HA SIDO PRESENTADA POR TERCERA PERSONA

DATOS DE LA PERSONA QUE ACTIVA EL PROTOCOLO

Nombre completo			
Puesto de trabajo		Teléfono	
Unidad/área/departamento			

RESPONSABLES INVESTIGACIÓN/INSTRUCCIÓN

Responsable convocatoria						
Fecha convocatoria inicio						
Solicitud de medidas urgentes	SI	NO	Solicitud de Medidas cautelares/preventivas	SI	NO	
Fecha comunicación a responsable - Solicitud medidas						

RESUMEN DE DECLARACIONES

--

OBSERVACIONES

--

PERSONAS RESPONSABLES POR POSIBLE OMISIÓN/NEGLIGENCIA

Modalidad de comisión de algunos delitos de resultado. El rasgo más característico de esta clase de delitos es que en los mismos no existe un deber estrictamente penal y genérico que obligue a toda persona a actuar ante una situación determinada, sino que existe una posición de garante por la que el sujeto debe proteger un determinado bien jurídico, puesto que el no hacerlo equivaldría a la acción lesiva de tal bien.

Omisión propia: Está constituida por tres elementos propios del delito de omisión propia: la situación típica, la inejecución de la acción esperada y la capacidad de ejecutar la acción. No obstante, además han de añadirse otros tres elementos, pues sin ellos no se podrá imputar objetivamente el hecho a la conducta omisiva; estos elementos adicionales son: la posición de garante, la producción de un resultado y la posibilidad de evitarlo.

La omisión impropia o comisión por omisión, no es un tipo legal específico (pues no se hallan específicamente tipificados), sino que es una posible *modalidad de comisión de algunos delitos de resultado*; por lo que el rasgo más característico de esta clase de delitos es que en los mismos no existe un deber estrictamente penal y genérico que obligue a toda persona a actuar ante una situación determinada, sino que existe una posición de garante por la que el sujeto debe proteger un determinado bien jurídico, puesto que el no hacerlo equivaldría a la acción lesiva de tal bien.

DATOS DEL SUPUESTO/A RESPONSABLE POR OMISIÓN/NEGLIGENCIA

Nombre completo	
Puesto de trabajo	
Función que realiza	
Nivel jerárquico del presunto/a acosador/a respecto del/la denunciante o víctima Nivel Superior <input type="checkbox"/> Igual Nivel <input type="checkbox"/> Nivel Inferior <input type="checkbox"/>	
¿El/la presunto/a acusado/a trabaja directamente con el/la denunciante o víctima? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/>	

¿El/la denunciante o víctima ha puesto en conocimiento de su superior inmediato esta situación?

Sí

No

¿Considera que tenía conocimiento previo de la situación?

Sí

No

¿El/la denunciado/a es su jefatura superior inmediata?

Sí

No

Situación típica	SI		NO	
Inejecución de acción esperada	SI		NO	
Capacidad de ejecutar la acción	SI		NO	
Posición de garante	SI		NO	
Producción de resultado	SI		NO	
Posibilidad evitar resultado	SI		NO	

RESUMEN DECLARACIONES

RELATO DE HECHOS/ CONDUCTAS

CRONOLOGÍA DE HECHOS/CONDUCTAS

DESDE HACE CUÁNTO TIEMPO SE INICIA EL ACOSO

¿LOS HECHOS/CONDUCTAS SE HAN REITERADO?

INTENSIDAD DE LOS HECHOS/CONDUCTAS

MEDIOS DE AVERIGUACIÓN

Para acreditar lo anterior se cuenta con:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ninguna evidencia específica | <input type="checkbox"/> Testigos |
| <input type="checkbox"/> Documentos de respaldo | <input type="checkbox"/> Correos electrónicos |
| <input type="checkbox"/> Fotografías | <input type="checkbox"/> Otros |

Si respondió "Otros":

RELACIÓN DE PRUEBA QUE ACOMPAÑA LA DENUNCIA

MANIFESTACIONES EFECTUADAS POR LA PERSONA DENUNCIADA COMO PRESUNTO/A ACOSADOR/A

Nombre y apellidos				
Puesto de trabajo				
Función que realiza				
Firma documento confidencialidad y RGPD	SI	NO		
Fecha convocatoria para entrevista	Por teléfono			
	Por email			
Fecha entrevista	Hora inicio			
	Hora fin			
Lugar				
Asiste acompañado/a por asesora/a	SI		NO	

RELATO DE HECHOS

OBSERVACIONES

**RESUMEN MANIFESTACIONES EFECTUADAS POR LAS PERSONAS ENTREVISTADAS
OBSERVADORES/AS Y TESTIGOS**

Nombre y apellidos				
Puesto de trabajo				
Unidad/área/departamento				
Está trabajando en la actualidad con el/la denunciante	SI		NO	
Está trabajando en la actualidad con el/la denunciado/a	SI		NO	
Tiene algún interés personal con el/la denunciante	SI		NO	
Tiene algún interés personal con el/la denunciado/a	SI		NO	
Tiene relación de amistad y/o parentesco con el/la denunciante	SI		NO	
Tiene relación de amistad y/o parentesco con el/la denunciado/a	SI		NO	
Ha tenido algún conflicto laboral o personal con el/la denunciante	SI		NO	
Ha tenido algún conflicto personal o laboral con el/la denunciado/a	SI		NO	
Fecha convocatoria para entrevista	Por teléfono			
	Por email			
Fecha entrevista		Hora inicio entrevista		
Lugar		Hora fin entrevista		
Asiste acompañado/a por asesora/a	SI		NO	

RELATO DE HECHOS

--

PREGUNTAS

Ha tenido conocimiento de los hechos	
Cuando y hace cuánto tiempo	
Sabe si las conductas/comportamientos se reiteraban y con qué frecuencia	
Cree que las conductas/comportamientos son intencionadas	
Con que intención	
Tienen que ver con el desempeño, realizar bien o mal el trabajo	

Tienen relación con conflictos personales	
Las conductas/comportamientos se repiten también hacia otras personas	
Vd ha estado presente en alguna ocasión	
Se ha enterado por comentarios	
Había otras personas presentes	
Sabe si la persona se ha sentido humillada en algún momento	
Vd ha sufrido alguna conducta o comportamiento similar de forma recurrente	

OBSERVACIONES

OTRAS CIRCUNSTANCIAS RELEVANTES

--

CONSECUENCIAS PERSONALES/LABORALES

PARA LA PERSONA DENUNCIANTE O VÍCTIMA

Ha estado en situación de IT durante el periodo señalado en denuncia	SI		NO	
Está en la actualidad en situación de IT	SI		NO	
Si respondió SI:	Fecha inicio	Fecha fin		
	Fecha inicio	Fecha fin		
	Fecha inicio	Fecha fin		

OBSERVACIONES

--

PARA LA PERSONA DENUNCIADA

Ha sido objeto de alguna denuncia anterior por acoso	SI		NO	
Si respondió SI, señale: - N° expediente: - Resultado:	EXPEDIENTE N°			
	CONFIRMADO	NO CONFIRMADO		
OBSERVACIONES				

INDICADORES PARA APRECIACIÓN DE INDICIOS

Los hechos/acciones se han reiterado	SI		NO	
Frecuencia				
Periodo de tiempo				

CONDUCTAS SUSCEPTIBLES DE CALIFICACIÓN COMO ACOSO MORAL
(señalar si se ha dado alguna de estas situaciones)

ABUSO DE AUTORIDAD				
SI		NO		
Dejar al trabajador/a de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicado/a sin causa alguna que lo justifique.	SI		NO	
Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan.	SI		NO	
Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.	SI		NO	
Acciones de represalia frente a trabajadores/as que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la empresa o que han colaborado con los/as reclamantes.	SI		NO	
TRATO VEJATORIO				
SI		NO		
Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador/a.	SI		NO	
Reprenderlo/a reiteradamente delante de otras personas.	SI		NO	
Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.	SI		NO	

ACOSO DISCRIMINATORIO (Art. 8.13 bis TRLISOS)				
SI		NO		
Creencias políticas y religiosas de la víctima.			SI	NO
Ataques por motivos sindicales.			SI	NO
Edad, estado civil.			SI	NO
Origen, etnia, nacionalidad.			SI	NO
Discapacidad.			SI	NO

CONDUCTAS QUE PUEDEN AFECTAR A LA SALUD (señalar si se ha dado alguna de estas situaciones)

ACCIONES DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA				
El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar.	SI	NO		
Apartar a una persona de la organización habitual del trabajo, separándola del resto de compañeros/as, sin justificación organizativa alguna.	SI	NO		
Prohibir a los compañeros y compañeras que hablen con una persona determinada.	SI	NO		
Obligar a alguien a ejecutar tareas, cuando éstas sean vejatorias o atenten contra su dignidad.	SI	NO		
Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva, con insultos o gritos	SI	NO		
No asignar ningún tipo de tareas a una persona, con el objetivo de apartarla de la gestión normal del trabajo, quedándose sin ocupación efectiva.	SI	NO		
ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DE LA VÍCTIMA				
Restringir a los/as compañeros/as la posibilidad de hablar con la persona, en momentos en que no afecte a la prestación normal del servicio, como en tiempos fuera de horario de trabajo, descansos, etc.	SI	NO		
Rehusar la comunicación con la persona a través de miradas y gestos.	SI	NO		
Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella, cuando esta lo reclame y esté relacionado directamente con el desarrollo del trabajo.	SI	NO		
No dirigir la palabra a una persona	SI	NO		
Realizar ataques a la vida privada de la víctima.	SI	NO		
AMENAZAS DE VIOLENCIA FÍSICA				
Amenazas de violencia física.	SI	NO		
Uso de violencia menor.	SI	NO		
Maltrato físico.	SI	NO		
ATAQUES A LAS ACTITUDES DE LA VÍCTIMA				
Ataques a las actitudes y creencias políticas y/o religiosas.	SI	NO		
Mofarse de la nacionalidad de la víctima.	SI	NO		
AGRESIONES VERBALES				
Gritar o insultar.	SI	NO		
Amenazas verbales.	SI	NO		
RUMORES				
Hablar de una persona a su espalda.	SI	NO		
Difusión de rumores.	SI	NO		

OTRAS CONDUCTAS OBSERVADAS NO INCLUIDAS EN LAS ANTERIORES

--

ENJUICIAMIENTO OBJETIVO

Existe propósito u objetivo de dañar a la víctima (conducta intencionada)	SI	NO		
Produce o puede producir de atentar contra la dignidad de una persona	SI	NO		
Es una acción bilateral	SI	NO		
Es una conducta recurrente, negativa y ofensiva dirigida a un trabajador/a	SI	NO		
Es susceptible de causar daño para la salud física o psíquica	SI	NO		

REQUISITOS JURISPRUDENCIALES CALIFICACIÓN ACOSO

Hostigamiento, persecución o violencia psicológica contra una persona o conjunto de personas. ⁹	SI	NO		
Violencia psicológica intensa. ¹⁰	SI	NO		
Prolongación de las actitudes en el tiempo. ¹¹ (Persistencia y reiteración)	SI	NO		
Finalidad de producir un daño psíquico o moral. ¹²	SI	NO		

RESPECTO A TESTIGOS OBSERVADORES SI HAN “NO HECHO” LO ESPERADO

Situación típica ¹³	SI		NO		
Inejecución de acción esperada ¹⁴	SI		NO		
Capacidad de ejecutar la acción ¹⁵	SI		NO		
Posición de garante ¹⁶	SI		NO		

⁹ El primero de estos requisitos es el *hostigamiento, persecución o violencia psicológica contra una persona o conjunto de personas*. No hay que confundirlo con una mera situación de tensión en el trabajo o mal clima laboral, como puede ser el caso de la existencia de mal ambiente entre los trabajadores de una empresa. Tampoco concurre este elemento, cuando el empleador toma determinadas decisiones que vulneran los derechos laborales del trabajador. Es necesario que la víctima sea objeto de un *conjunto de actuaciones*, que configuren un panorama de maltrato psíquico o moral, una denigración o *vejación del trabajador*.

¹⁰ El segundo de los elementos es el carácter *intenso* de la *violencia psicológica*. Se viene exigiendo, para determinar la existencia de acoso moral, que la situación de violencia sea grave. En caso de que no concorra tal intensidad y la persona resulte afectada, la patología tendría que ver más con la propia personalidad del afectado que con la real hostilidad del entorno laboral.

¹¹ El tercero de los requisitos o elementos es la *prolongación en el tiempo de tales actitudes*. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene, así como diversos autores, cifran este período en seis meses, si bien este plazo ha de ser interpretado de forma flexible, ya que lo importante es la idea de continuidad en la violencia, ordenada a un fin determinado: la destrucción psicológica o moral trabajador.

¹² Otro elemento es que tenga como finalidad *dañar psíquica o moralmente al trabajador, para marginarlo de su entorno laboral*.

¹³ Situación típica: consiste en la producción de una lesión o la puesta en peligro de un determinado bien jurídico protegido por el ordenamiento.

¹⁴ La inejecución de la acción esperada: el sujeto obligado a actuar deja de hacerlo de forma voluntaria.

¹⁵ La capacidad de ejecutar la acción: desde el punto de vista psicofísico, el sujeto obligado incurriría en omisión en caso de que concurren las siguientes circunstancias: que el mismo conozca la situación típica, que conozca su propia capacidad de ejecución de la acción omitida y que exista la posibilidad material de realizar la acción impuesta por la norma.

¹⁶ La posición de garante: dicha posición es necesaria para que la no evitación de un resultado lesivo pueda equipararse a su propia causación positiva y castigarlo según lo establecido por las normas. Tal posición surge fundamentalmente de dos tipos de situaciones diferentes, en las cuales el sujeto es garante de la indemnidad del bien jurídico protegido: a) si el sujeto tiene una *específica función de protección del bien jurídico afectado*, como en los casos en los que existe una estrecha vinculación familiar, de amistad, social o una conducta voluntaria, que hacen que un determinado sujeto sea responsable de la incolumidad de un bien jurídico concreto. .b) si el mismo tiene una *función personal de controlar una fuente de peligro*. Son supuestos en los cuales existe tal

Producción de resultado ¹⁷	SI		NO		
Posibilidad evitar resultado ¹⁸	SI		NO		

CONDUCTAS QUE NO SON ACOSO MORAL

(señalar si se ha dado alguna de estas situaciones)

Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.	SI		NO	
Actos puntuales discriminatorios (Art. 8.12 TRLISOS)	SI		NO	
Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.	SI		NO	
Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores/as.	SI		NO	
Conflictos durante huelgas, protestas, etc.	SI		NO	
Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.	SI		NO	
Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.	SI		NO	
Conflictos personales y sindicales.	SI		NO	
Otras. Indicar:	SI		NO	

VALORACIONES DE LAS DECLARACIONES DE LA PERSONA AFECTADA

Existencia de credibilidad subjetiva	SI		NO	
Verosimilitud	SI		NO	
Persistencia en la incriminación	SI		NO	

EXISTENCIA DE INDICIOS

(señalar si se confirman o no los hechos/acciones denunciados)

Acoso psicológico o mobbing	SI		NO	
Otros acosos discriminatorios. Indicar motivo:	SI		NO	
Estrés o violencia en el trabajo	SI		NO	

OTRAS CONCLUSIONES

Se aconseja ampliar la investigación	SI		NO	
Denuncia no acreditada por falta de pruebas.	SI		NO	
Denuncia no acreditada por otros motivos. Indicar	SI		NO	

fuente de peligro, aquellas situaciones en las que varias personas participan voluntariamente en la ejecución de una actividad peligrosa. Así, el monitor de un equipo de alpinistas (y los demás compañeros) han de socorrer a quien sufra un riesgo típico relacionado con la actividad compartida. También surge la posición de garante en los casos en los que es el propio sujeto el que ha creado una situación de peligro o si se le ha atribuido su vigilancia.

¹⁷ La producción de un resultado: este elemento claro componente de la estructura de los delitos de comisión por omisión (u omisión impura), ya que los mismos son tipos de resultado material; es decir, es necesario que con la omisión se produzca un resultado concreto de lesión o peligro para un bien jurídico determinado.

¹⁸ La posibilidad de evitar el resultado: el intérprete de cada caso concreto habrá de evaluar si el sujeto obligado (y que no actuó) realmente podría haber evitado el resultado causado actuando.

OMISIÓN/NEGLIGENCIA

(incluir los testigos/observadores/as que puedan ser responsables)

APELLIDOS Y NOMBRE				
	SI		NO	
	SI		NO	
	SI		NO	

RESOLUCIÓN

PROPUESTA DE ARCHIVO	SI		
	NO		
PROPUESTAS ACTUACIÓN	SI		
	NO		

PROPUESTA DE MEDIDAS A ADOPTAR

OBSERVACIONES

En ____/____/____

Nombre y apellidos

Firmas

Fecha notificación a la Comisión Instructora	
Fecha archivo expediente	

ESTE DOCUMENTO ES CONFIDENCIAL Y ESTÁ PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN O DIFUSIÓN TOTAL O PARCIAL, BAJO NINGÚN MEDIO DE DIFUSIÓN O PROPAGACIÓN PÚBLICA O PRIVADA. AL CIERRE DEL EXPEDIENTE, SE ARCHIVARÁ Y CUSTODIARÁ EL MISMO ORIGINAL POR LA DIRECCIÓN OPERACIONAL DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA TENIENDO ACCESO AL MISMO ÚNICAMENTE LAS PARTES INTEGRANTES DE LA COMISIÓN, LEGALMENTE CONSTITUIDA, Y CON LAS RESTRICCIONES DE ACCESO A LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL QUE ESTABLEZCAN LAS DISPOSICIONES VIGENTES.

DOCUMENTO 5

ENFOQUE CENTRADO EN LAS VÍCTIMAS

El «enfoque centrado en la víctima» implica una forma de dar prioridad a las víctimas y su voz, evitando la revictimización y centrándose en su seguridad, derechos, bienestar y necesidades. Este enfoque consiste en devolver a la víctima todo el control posible, garantizando al mismo tiempo que los servicios que pueda necesitar se presten de forma empática, sensible y sin prejuicios.

Consejos para aplicar el enfoque centrado en la víctima

Bienestar, protección y seguridad	Estos aspectos incluyen la adopción de medidas de seguridad contra las represalias, la revictimización y el trauma
Asistencia y apoyo	Independientemente de si la investigación se ha iniciado o si la víctima coopera, se debe de ofrecer apoyo y asistencia psicológica, médica, legal atendiendo a las necesidades de la persona.
Objetividad y cero prejuicios	Los prejuicios o puntos de vista personales sobre las víctimas o sus contextos no son aceptables ni profesionales.
Cero represalias	La organización hará seguimiento sobre la posible aparición de represalias contra la víctima durante y después de la denuncia, incluso de la imposición de sanciones.
Consentimiento	El consentimiento de la víctima es clave en para activar el protocolo. Antes de prestar este consentimiento, se tiene que informar a la víctima que la persona señalada en la denuncia será informada sobre la queja. Esto debe quedar muy claro ante del consentimiento.
Confidencialidad	La filtración de información en torno a una denuncia no sólo pone en peligro la confidencialidad, sino también el propio proceso de denuncia. Si no somos capaces de mantener de forma confidencial la información de que disponemos, estaremos afectando a la víctima y contribuyendo a debilitar el proceso de denuncia y haciendo que las posibles futuras víctimas no confíen en nuestros mecanismos. La confidencialidad debe de proceder igualmente de las personas que gestionan la denuncia como de las que son entrevistadas en la investigación.
Escucha	Escuchar sin prejuicios ni juicios a la víctima, sin hacer suposiciones de culpabilidad o inocencia y mostrando siempre empatía
Información	Una comunicación fluida con la víctima resulta fundamental para que esté informada y sienta que no pierde control sobre el proceso de su propia queja. Es necesario evitar que la víctima no tenga apenas información sobre el proceso para no generar, ansiedad, incertidumbre y miedo. Explicar los derechos de las personas que presuntamente perpetraron los hechos, con el objetivo de que comprendan desde el primer momento cómo pueden afectarles estos derechos.