

**PYCSECA SEGURIDAD,
S.A.**

**PROTOCOLO DE
PREVENCIÓN DEL
ACOSO PSICOLÓGICO Y
CONFLICTIVIDAD
LABORAL**

13 DE ENERO DE 2025
PYCSECA SEGURIDAD, S.A.
Domicilio social: C/ Isabel Colbrand, 10 5 145 28050 Madrid

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO Y CONFLICTIVIDAD LABORAL

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.....	3
3. OBJETIVOS	4
4. AMBITO DE APLICACIÓN.....	5
5. DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL.....	5
6. RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES	6
7. MEDIDAS PREVENTIVAS.....	8
8. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO PSICOLÓGICO.....	10

I. INTRODUCCIÓN

Entre los derechos que las personas tienen como integrantes de la sociedad son incuestionables el derecho a que sea respetada su dignidad personal, el derecho al trabajo y a su promoción y el derecho a la preservación de su intimidad. Los comportamientos de acoso psicológico, de humillación o cualquier otra conducta que vulnere estos derechos son contrarios a los mínimos éticos social y legalmente establecidos.

Según lo que se acordó en la reunión de expertos promovida por la OIT en octubre de 2003 para elaborar recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo, es conveniente integrar el concepto de acoso psicológico en un marco conceptual más amplio, como es el de la **violencia en el trabajo**. En dicha ocasión, la violencia en el trabajo se definió como "toda acción, incidente o comportamiento que se aleje de lo razonable, mediante el cual la persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma".

Por consiguiente, ser objeto de cualquier tipo de conducta violenta en el entorno laboral - ya se trate de conductas puntuales o de un trato reiterado en el tiempo - constituye un riesgo para la salud.

Cuando el acoso es deliberado y tiene el objetivo de perjudicar constituye un delito que sólo se puede prevenir mediante la creación y la aplicación de leyes específicas y el establecimiento de sanciones por su vulneración. Por el momento, se condena de manera indirecta en la legislación vigente por atentar contra la dignidad de la persona y producir lesiones psíquicas y físicas por estrés (Constitución, Estatuto de los Trabajadores, Ley de riesgos laborales, Código Penal).

En muchos casos, el acoso psicológico constituye una conducta inconsciente y automática, estimulada a menudo por una cultura que no tan sólo la permite, sino que fomenta y, incluso, la premia. La única prevención posible es un **cambio cultural en la organización** y la **adopción de medidas que impidan la implantación de situaciones favorecedoras de la aparición de conductas de acoso**.

2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Toda persona tiene derecho a recibir un trato respetuoso y digno en su entorno de trabajo, a la integridad moral y a la no discriminación.

En virtud de estos derechos PYCSECA SEGURIDAD, S.A. asume que las actitudes de acoso suponen un atentado a la dignidad de las personas, por lo que rechaza cualquier actitud de este tipo en las relaciones laborales y hace una **declaración expresa de intolerancia** plena ante estas acciones, y se compromete a facilitar todos los medios precisos para impedir que se den en el ámbito laboral.

PYCSECA SEGURIDAD, S.A. ha elaborado un Protocolo para la prevención, detección, actuación y resolución de situaciones de acoso psicológico en el trabajo. Éste establece en sus objetivos la voluntad de definir el marco de actuación en relación con los casos de acoso

con el fin de erradicar este tipo de conductas, así como ser una guía para la prevención, detección y resolución de estos supuestos en la empresa.

En referencia a este marco se elabora el siguiente protocolo de actuación con la voluntad firme de erradicar las conductas que se puedan dar en el ámbito laboral que atenten contra la dignidad, la intimidad, la integridad física y psicológica y el respeto de las personas.

Para garantizar los derechos de las personas trabajadoras y, de manera especial, el derecho a un trato respetuoso y digno, es muy importante que se asuma un compromiso por parte de todo el personal de la empresa. Todos los **trabajadores** tienen la obligación de tratar con respeto a las personas con las que se relacionan por motivos laborales y deben colaborar para que todos sean respetados, siguiendo el código ético correspondiente. Cabe mencionar que esta obligación recae, de manera más específica si cabe, en el **personal con funciones de mando**, el cual tiene el deber de asegurar con los medios a su alcance que no se produzcan conductas discriminatorias en las unidades organizativas que estén bajo su responsabilidad.

Así pues, este protocolo se convierte en instrumento para prevenir, detectar y resolver las situaciones de acoso psicológico que se puedan producir en cualquiera de los centros de trabajo gestionados por PYCSECA SEGURIDAD, S.A.

Así mismo, representa un compromiso para la erradicación total de estas conductas y para garantizar la salud de las personas que hayan podido sufrir estas situaciones.

3. OBJETIVOS

El objetivo general de este protocolo es definir el marco de actuación ante situaciones de acoso psicológico en el trabajo, con el fin de erradicar este tipo de conductas en la empresa.

La meta será procurar que no se produzca ninguna actitud de acoso y, si ésta se produjese, garantizar que se dispone de los procedimientos adecuados para detectar estas situaciones, intervenir rápidamente y resolver el tema, para así minimizar los daños y evitar que se vuelvan a producir.

Por lo tanto, el presente protocolo pretende establecer los criterios para:

- Dar a conocer a todo el personal los valores de nuestra organización de intolerancia plena con las situaciones de acoso y discriminación.
- Garantizar la protección de todas las personas trabajadoras de la empresa con el objeto de que no sufran ninguna vulneración de su dignidad personal y no reciban ninguna agresión de connotación psicológica o discriminatoria.
- Establecer las medidas preventivas necesarias que PYCSECA SEGURIDAD, S.A. debe asumir para evitar que se produzcan situaciones de acoso.
- Indicar el procedimiento a seguir en caso de producirse una situación de acoso.

4. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo es aplicable a todo el personal de la empresa. Sin embargo, las disposiciones de este protocolo también se aplicarán a las personas que no forman parte de PYCSECA SEGURIDAD, S.A. pero se relacionan laboralmente con la empresa, es decir, las situaciones en que las relaciones entre las personas se establecen con motivo de su trabajo o profesión.

El acoso puede producirse en cualquier lugar o momento en el que las personas se encuentren por razones profesionales y laborales (esto incluye desplazamientos, jornadas de formación, reuniones o actos sociales, entre otros) y no será tolerado en ninguno de estos lugares ni circunstancias.

En aplicación de las obligaciones establecidas por la Coordinación de Actividades Empresariales a que obliga la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Las empresas externas contratadas por PYCSECA SEGURIDAD, S.A. serán informadas de la existencia de este procedimiento.
- Cuando se produzca un caso de acoso entre empleados de la empresa y personal de una empresa externa se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial. Por consiguiente, habrá comunicación recíproca del caso, a fin de que cada una de las partes aplique el respectivo procedimiento y ejecute las medidas correctoras que considere convenientes.

5. DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL

El *Mobbing* o Acoso Psicológico en el Trabajo se define como la “**Exposición a conductas de violencia psicológica intensa** dirigidas **de forma reiterada y prolongada en el tiempo** hacia una o más personas por parte de otras personas, que actúan desde una **posición de poder** no necesariamente jerárquica, con el propósito o el efecto de crear un entorno intimidatorio que perturbe la vida laboral de la víctima.

En el marco laboral, estas conductas no responden a las necesidades de la organización del trabajo e implican tanto un atentado a la dignidad de la persona como un riesgo para su salud.”

Para que un comportamiento sea considerado acoso psicológico todas las condiciones descritas en la definición anterior deben estar presentes.

Cabe destacar que el concepto de *Mobbing* ha ido evolucionando con el tiempo y, por lo tanto, la definición propuesta incorpora una nueva perspectiva. Así:

- La necesidad - sumamente difícil - de evidenciar intencionalidad y/o finalidad de destruir la personalidad que se pedía en las primeras definiciones ha pasado a ser considerada, cuando se puede demostrar, una circunstancia meramente agravante.

- También ha cambiado la visión de la persistencia en el tiempo y la repetición de conductas acosadoras. Actualmente se admite que **puede haber actos únicos constituyentes de acoso psicológico** como, por ejemplo, aislar una persona.
- Finalmente, en la definición actual se señala que la existencia de una posición de poder en el acoso psicológico puede no ser jerárquica, sino de conocimientos o de acceso a personas influyentes dentro de la organización.

En función de la dirección de las interacciones entre el acosador/a y la persona que las padece y de los niveles organizativos afectados, la situación de acoso puede clasificarse en las siguientes categorías:

- Acoso vertical descendente: presión ejercida por una persona con superioridad jerárquica sobre una o más personas trabajadoras.
- Acoso vertical ascendente: presión ejercida por un/a trabajador/a o un grupo de trabajadores/as sobre una persona con superioridad jerárquica.
- Acoso horizontal: presión ejercida por un/a trabajador/a o por un grupo de trabajadores/as sobre un/a de sus compañeros/as.

Las conductas de maltrato psicológico que no presentan todos los componentes de repetición y persistencia en el tiempo propios del acoso psicológico también deben recibir un tratamiento preventivo y/o ser abortadas con prontitud y, en su caso, serán sancionadas de acuerdo con la normativa del organismo, ya que, aunque no se consideren acoso al no reunir las características antes mencionadas, si son agresiones contra la integridad personal.

6. RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES

PYCSECA SEGURIDAD, S.A. tiene la responsabilidad de garantizar el derecho de todas las personas en un entorno de trabajo productivo y seguro y la obligación de garantizar un ambiente que respete la dignidad de las personas trabajadoras de la y con la empresa.

Así mismo todos los trabajadores tienen la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad. Las personas con funciones de mandos tienen especialmente encomendada la función de garantizar que no se produzca acoso de ningún tipo.

Todas las personas de la organización deben tener las siguientes obligaciones y responsabilidades:

- **La obligación de tratar a los demás con respeto:** Todas las personas de la empresa tienen la obligación y responsabilidad de tratar con respeto a los compañeros, mandos, subordinados o subordinadas, usuarios o usuarias o las personas proveedoras.

Es importante mostrar respeto y consideración hacia las personas con las que nos relacionamos y evitar todas aquellas acciones que puedan resultar ofensivas, discriminatorias o abusivas.

Hay que evitar aquellos comportamientos que pueden hacer que una persona se sienta incómoda, excluida, o que la sitúen en un nivel de desigualdad (determinadas bromas, formas de dirigirse a los demás, aislamiento).

- **La obligación de no ignorar estas situaciones:** Si una persona se comporta de una forma molesta u ofensiva con alguien, o si alguien en el entorno cercano parece que está sufriendo estas situaciones, no se debe ignorar.

- **La obligación de informar sobre las presuntas situaciones acoso de que se tenga conocimiento y el deber de confidencialidad:** El acoso es un tema muy grave, y la privacidad de las personas debe ser respetada. Incluso cuando se ha resuelto un caso, hay que continuar manteniendo la confidencialidad y el respeto.

- **Responsabilidad de cooperar en el proceso de instrucción por una denuncia interna:**

Todos los miembros de la organización tienen la obligación de cooperar en la investigación de una denuncia de acoso psicológico.

Las obligaciones de todas las personas con responsabilidades de dirección y/o mandos son:

- **Tratar a todos con respeto y educación, evitando cualquier comportamiento o actitud que pueda ser ofensivo, molesto o discriminatorio.**

- **Garantizar el cumplimiento y el seguimiento de las orientaciones y principios que establece el protocolo.**

- **Observar los indicios de acoso psicológico.**

- **Alentar a que se informe y se denuncien estas situaciones utilizando las vías y procesos establecidos.**

- **Informar o investigar con rigor las quejas o denuncias.**

- **Mantener la confidencialidad de los casos.**

- **Actuar como garantes de los procesos y compromisos establecidos.**

- **Asegurar la inexistencia de represalias para las personas trabajadoras que sufran conductas o participen en actuaciones contra conductas de acoso psicológico.**

- **Garantizar la aplicación efectiva de las sanciones.**

- Ha de **elaborar información** sobre los casos denunciados y resueltos, al inicio y la finalización de las diferentes fases, para ser entregada al **Comité de Seguridad y Salud** o **delegados de prevención**.

El departamento, servicio afectado:

- **Tiene la responsabilidad de velar por reducir y eliminar los factores de riesgo que generan la aparición de situaciones de acoso psicológico.**

- **Debe colaborar en la aplicación de este protocolo cuando su activación afecte al personal de su unidad.**

- **Debe ejecutar, en su caso, las medidas correctoras a aplicar.**

La información generada y aportada por las actuaciones en la aplicación de este protocolo tendrá carácter confidencial y sólo será accesible para el personal que intervenga directamente en su tramitación. Esta información quedará sujeta al régimen previsto en el artículo 22 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, y los artículos 10 y 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. A estos efectos, esta información tendrá el mismo tratamiento que la información reservada.

7. MEDIDAS PREVENTIVAS

7.1. INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

PYCSECA SEGURIDAD, S.A. se compromete a difundir este protocolo entre todas las personas trabajadoras de la empresa para que sean conscientes de su compromiso para evitar y combatir cualquier tipo de acoso, así como de las medidas que se tomarán en caso de que se produzca. Pero también, y sobre todo, para que sean conscientes de que en caso de ser víctimas de acoso hay un procedimiento que garantiza la resolución efectiva de la situación.

Así mismo, la Dirección de la empresa facilitará oportunidades de información y formación para todas las personas y, en especial, a aquellas que sean responsables de mando para contribuir a crear una mayor conciencia sobre este tema y facilitar el conocimiento de los derechos, obligaciones y responsabilidades de cada persona.

7.2. FORMACIÓN

Para garantizar que todas las personas trabajadoras conozcan este protocolo, para evitar y combatir el acoso, así como las medidas que deben tomarse en cada caso, se organizarán acciones específicas de formación a dos niveles:

- Las personas con funciones de mando dentro de la empresa.
- Las personas con responsabilidades directas en el proceso.

7.3. RECURSOS PARA LA RESOLUCIÓN PRECOZ

Recursos que la empresa puede habilitar para la resolución precoz del acoso, entre ellos:

- Establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos y de mediación para uso de los mandos.
- Realizar estudios de clima laboral.

- Establecer procedimientos para la resolución de conflictos interpersonales.

Así mismo se promoverá la realización de estudios para conocer la incidencia de este tipo de conductas en la organización y las características que presenta, y para buscar **identificadores de la problemática** y de su impacto en la salud del personal de la empresa.



8. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO PSICOLÓGICO

PYCSECA SEGURIDAD, S.A. se compromete a facilitar apoyo y asistencia a las personas de su organización que pueden estar sufriendo esta situación.

Durante el proceso de instrucción, si es necesario, se deberá considerar emprender medidas para **limitar o evitar los contactos** entre la persona que presenta la denuncia y la persona presuntamente acosadora.

Por otra parte, se tomarán medidas para garantizar la **confidencialidad**.

8.1. PRINCIPIOS RECTORES Y GARANTIAS DEL PROCEDIMIENTO

PYCSECA SEGURIDAD, S.A. se compromete a facilitar apoyo y asistencia a las personas de su organización que pueden estar sufriendo acoso psicológico.

Compromiso de actuación de acuerdo con los siguientes principios:

- Se procederá con la **discreción** necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias se llevarán a cabo con la mayor 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 ser asistidas por una persona representante o asesora en todo momento durante el procedimiento.

- **Confidencialidad:** las personas que intervienen en el procedimiento tienen la obligación de mantener una estricta confidencialidad y no transmitirán ni divulgarán informaciones a las que tengan acceso con motivo de la investigación. Los responsables de la empresa o quienes ellos designen informarán a todas las personas que intervengan del deber de confidencialidad. El incumplimiento de este deber conllevará que se adopten las medidas disciplinarias correspondientes.

- **Diligencia:** la investigación y la resolución de la denuncia se llevarán a cabo sin demoras y en el menor tiempo posible.

- **Equidad:** el procedimiento garantiza una audiencia imparcial y un trato justo a todas las personas afectadas. Todas las personas que intervengan deben buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

- **Restitución de condiciones laborales:** si el acoso se ha concretado en el menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, el departamento la restituirá en las condiciones anteriores al acoso, si la víctima así lo solicita.

- **Protección de la salud:** se adoptarán las medidas pertinentes para garantizar el derecho a la salud de todos y todas las personas trabajadoras afectadas. Este tipo de medidas deberán contar siempre con el consentimiento de la víctima.



Cuando el estudio de un caso concluya que ha habido acoso con resultados de daños a la salud, ya sean psíquicos, físicos o morales, se considerará como **accidente laboral** y se tramitará a la mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales para proceder a su reconocimiento y para atender los daños físicos y/o psíquicos que la salud de la persona haya podido sufrir.

- **Prohibición de represalias:** se prohíben expresamente las represalias y/o actos discriminatorios contra las personas denunciantes, testigos y participantes en general de la investigación. Se adoptarán las **medidas disciplinarias** pertinentes si se constata la existencia de represalias de este tipo. También se adoptarán medidas disciplinarias en aquellos casos de falsas denuncias en que el resultado de la investigación manifieste la inexistencia de acoso, siempre que se haya podido constatar una actuación de mala fe por parte del/de la demandante.

La persona que ejecute la denuncia deberá aportar indicios que se fundamenten en actuaciones discriminatorias, y corresponderá a la persona demandada probar la ausencia de discriminación.

Para garantizar la protección de las partes implicadas, se podrá incoar un expediente disciplinario cuando de los resultados de la investigación se derive que no hay fundamento, que los datos o testimonios son falsos o que hay habido mala fe en la aplicación de este protocolo.

Todas las quejas y denuncias serán tratadas con rigor, rapidez, imparcialidad y confidencialidad. Durante todas las fases de los procedimientos, las personas que intervengan deberán actuar según los principios de confidencialidad, imparcialidad y celeridad en las actuaciones. Toda la información relativa a las quejas en materia de acoso psicológico se tratará de forma que se proteja el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas.

El plazo para resolver todo el proceso no será superior a **30 días hábiles**, prorrogable a 30 días más en función de la complejidad del caso, y se tendrán que evitar todas aquellas acciones que puedan provocar una victimización secundaria de la persona que está sufriendo el acoso.

En caso de que el proceso lo requiera, y siempre que una máxima complejidad de este lo justificara, este plazo se puede ampliar en caso de que se considere necesario.

Es importante garantizar que durante el desarrollo de las vías de actuación y de resolución del presente procedimiento se respeten:

1. El deber de sigilo: de toda aquella persona que ha participado en cualquiera de las fases del procedimiento.
2. La protección del derecho a la intimidad: en todo momento se garantizará la protección al derecho a la intimidad y la protección de la información generada en el procedimiento, de cualquier persona que haya participado en el mismo, de acuerdo con la normativa vigente.
3. La transparencia y equidad: todas las personas implicadas deben conocer cuándo empezará la investigación, qué tiempo durará y cuándo se informará de los resultados.
4. La confidencialidad: la información aportada y generada durante la aplicación de este procedimiento tendrá carácter confidencial y sólo será accesible a las personas que intervengan en el caso.
5. Duración del procedimiento: De acuerdo con los principios generales recogidos en la introducción de este protocolo, se establece un plazo de 30 días hábiles de duración, prorrogable a 30 días más



mes en función de la complejidad del caso y previa notificación al interesado, salvo aquellos casos que por su complejidad requieran más tiempo.

6. Información: La persona agraviada tendrá derecho a ser informada del inicio del procedimiento, la eventual prórroga de su plazo de tramitación, y su finalización.

7. Asistencia letrada: Tanto la persona agravada como el denunciado en el procedimiento que se inicie podrán ser asistidas por un letrado de su elección cuando así lo consideren conveniente para la defensa de sus intereses.

8. Evitar la victimización secundaria: la persona agraviada tendrá derecho a recibir un trato cuidadoso y adecuado por parte de las personas, entidades o instituciones que intervengan en el proceso, evitando así agresiones psíquicas (no deliberadas, pero sí efectivas) que se puedan derivar.

Las personas que presenten la queja o la denuncia tendrán derecho a:

- La celeridad en su gestión.
- Comparecer con alguien de su confianza a lo largo de todo el proceso.
- Recibir garantías de que no quedará constancia de la denuncia interna en el expediente personal.
- Que se le designe una única persona de referencia para todo el proceso, la cual le informará en todo momento y de forma continuada sobre el estado de tramitación de la denuncia interna.
- **Recibir información de las acciones correctoras que resultarán.**
- Recibir un trato justo.
- Presentar recurso pertinente en caso de no estar de acuerdo con la decisión.

La persona acusada de acoso psicológico tendrá derecho a:

- **Estar informada de la denuncia interna.**
- **Recibir una copia de la denuncia interna.**
- Hacerse acompañar por alguien de su confianza a lo largo de todo el procedimiento.
- **Recibir información de la evolución de la tramitación.**
- **Ser notificado de las medidas cautelares y sancionadoras que se le aplicarán.**
- Recibir un trato justo.
- A presentar recurso en caso de no estar de acuerdo con el fallo.

En todas las comunicaciones que, como consecuencia de la resolución, se deban realizar al Comité de Seguridad y Salud o delegados de prevención y a los Órganos Directivos, se omitirá el nombre de la persona acosada.

8.2. ACTUACIONES DE INTERVENCIÓN EN CASO DE DENUNCIA Y/O CONSULTA

Ante un caso de presunto acoso se activará el protocolo de intervención, el cual se compone de cuatro fases:

- Fase de comunicación e intervención inicial
- Fase de intervención
- Fase de resolución
- Fase de ejecución, seguimiento y cierre definitivo del caso

8.2.1. Fase de comunicación e intervención inicial

La denuncia podrá ser presentada por la misma **persona agraviada** o por **terceras personas** (responsable, representantes de los trabajadores y trabajadoras), siempre que se aporten **indicios suficientes**. Si la denuncia es verbal, se asistirá a la persona demandante para plantearlo **por escrito** en el modelo establecido.

En caso de una denuncia presentada por terceras personas, la presunta víctima deberá conocer la denuncia y confirmar la existencia del acoso.

Si la persona no da el consentimiento para realizar el estudio del caso que le afecta, se llevarán a cabo las actuaciones que se consideren necesarias en el centro de trabajo donde está ubicada estableciendo las medidas correctoras que se consideren oportunas.

Alternativas para denunciar una posible situación de acoso laboral a través de la empresa:

- A través del responsable directo
- A través de la persona responsable de RRHH
- A través del/ de la coordinador/a de servicio (colaborador/a externo/a)
- A través del buzón de quejas o sugerencias
- A través del Canal Interno de Información

Comunicación a través de la Comisión de Consulta y Evaluación.

Se puede pedir orientación, consulta y/o denuncia sobre acoso psicológico a través de los miembros de la Comisión de Consulta y Evaluación. Dicha comisión se compone de las siguientes personas:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Matías Plaza Francés- Raquel Muñoz Esteve- Óscar Téllez Carbajo |
|---|



La Comisión de Consulta y Evaluación acogerá cuantas consultas y solicitudes de asesoramiento se presenten, garantizando el mantenimiento del anonimato si se desea.

Las funciones de la Comisión serán las siguientes:

- **Recibir las consultas y/o denuncias** de las personas que se le dirijan telefónicamente o a través del correo electrónico.
- Informar que las consultas son confidenciales y no se inicia un procedimiento hasta que no se realiza una denuncia formal.
- **Realizar las comprobaciones iniciales**, que implicará:
 - * Identificación de la persona afectada y de la posible persona o personas involucrada/s.
 - * Análisis del caso según la consulta presentada.
 - * En el caso de que las comprobaciones iniciales se deriven indicios de acoso, se informará la urgencia de la actuación.
 - * En su caso, la recomendación de establecer medidas cautelares y la urgencia de la actuación.

8.2.2 Fase de intervención

Si realizadas las valoraciones iniciales, se considera que nos encontramos ante un conflicto laboral interpersonal o de otro tipo, se activarán los protocolos de resolución de conflictos interpersonales o de mediación que sean convenientes.

Si hay indicios de acoso, se pasará a la fase de intervención, adoptando las medidas cautelares que se consideren oportunas.

Durante la fase de intervención se llevarán a cabo todas las investigaciones y las actuaciones necesarias encaminadas a la **determinación de los hechos**, su **valoración**, las **conclusiones** a las que se ha llegado, así como una **propuesta de las medidas a tomar**.

En cualquier momento en el que se considere que los hechos investigados son susceptibles de responsabilidad penal, se llevará a cabo su oportuna comunicación a los órganos jurisdiccionales competentes.

8.2.3 Fase de resolución

Finalmente se emitirá un **informe de resolución del caso**, llevando a cabo las actuaciones necesarias.

Estas actuaciones podrán ser:

- La aplicación de las actuaciones necesarias y medidas correctoras.
- El sobreseimiento y archivo de las actuaciones cuando los hechos no sean constitutivos de infracción.



- La incoación de un expediente disciplinario cuando, de los hechos investigados, se deduzcan responsabilidades disciplinarias.
- El archivo provisional, cuando los hechos investigados se pudieran deducir responsabilidades penales, a consecuencia de la remisión de las actuaciones llevadas a cabo en los órganos jurisdiccionales pertinentes.

En todos los casos, la resolución de medidas será informada al Comité de Seguridad y Salud Laboral, a la unidad directiva afectada y a las personas afectadas.

Cuando se concluya que ha habido acoso con resultados de daños a la salud, bien sea físicos o psíquicos, éste se considerará como accidente laboral y se tramitará como tal para proceder a su reconocimiento.

De todas las actuaciones y de la resolución adoptada con las medidas correctoras propuestas se informará a las partes implicadas y a los/las representantes de las trabajadoras y trabajadores.

8.2.4 Fase de ejecución, seguimiento y cierre definitivo del caso

La comisión de seguimiento y valoración llevará a cabo el seguimiento de la ejecución y del cumplimiento de las medidas correctoras propuestas.

Se informará a los/las representantes de las trabajadoras y trabajadores hasta el cierre de las actuaciones.

Cuando lo considere y según informe, se procederá al cierre definitivo del caso.

8.3. OTRAS VIAS DE PROTECCIÓN: ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL

Las actuaciones de intervención descritas precedentemente **no excluyen** que la persona posiblemente acosada pueda recurrir a otras vías de protección, ya sea administrativa, interponiendo denuncia ante la Inspección de Trabajo, o bien judicial, a través de la interposición de una demanda en el orden social o la presentación de una denuncia/querrela en el orden penal.

PYCSECA SEGURIDAD, S.A. debe recurrir a la vía judicial si, en la fase de investigación, considera que hay indicios suficientes de que el denunciado ha cometido un grave delito, penado por la ley.

La iniciación de un procedimiento penal no impide llevar a cabo las acciones administrativas que se consideren adecuadas. Sin embargo, la resolución definitiva de los procedimientos sancionadores sólo se puede producir cuando la resolución que se dicte en el ámbito judicial penal sea firme, y la vinculará a la Administración sólo en los hechos que se declaren probados.

Así mismo se hará un seguimiento de las diligencias judiciales del caso.



8.4. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento se revisará y modificará siempre que para su funcionamiento se derive esta necesidad, o por imperativo legal o jurídico.

8.5. RECURSOS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN

Inspección de Trabajo y Seguridad Social

Las personas trabajadoras pueden presentar denuncia a la Inspección de Trabajo o plantear una demanda en el juzgado social reclamando, según los casos, el derecho a volver a las condiciones anteriores a los actos discriminatorios o a la resolución laboral con derecho a indemnización.

<http://www.mtas.es/itss>

Centros de Seguridad y Salud del Departamento de Trabajo

www.gencat.cat/treball

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo<http://www.insht.es/portal/site/Insht/>
Ambos organismos son centros de referencia en temas de salud laboral.