

PROTOCOLO
DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN
ANTE EL ACOSO LABORAL
CÁRITAS DIOCESANA



SIDICRES

Sistema integral diocesano
para una cultura
de relaciones y entornos
sanos y seguros

 **Cáritas**
Diocesana de
Orihuela-Alicante

INTRODUCCIÓN	3
a) Compromiso por la dignidad de la persona	3
b) Principios de actuación	4
c) Objetivo del protocolo	4
d) Ámbito de aplicación	5
1. TIPOS DE ACOSO	5
1.1 Acoso y violencia en el puesto de trabajo	5
1.2 Acoso sexual	5
1.3 Acoso por razón de sexo	6
1.4 Acoso psicológico o moral	7
2. PREVENCIÓN PROACTIVA	8
2.1 Responsabilidad de todos los miembros de Cáritas diocesana	8
2.2 Estrategias preventivas	8
2.3 Participación	9
2.4 Divulgación del protocolo	9
2.5 Evaluación y mejora continua del entorno laboral	9
3. PROCESO DE ACTUACIÓN	10
3.1 Garantías del proceso	10
3.2 Protocolo de actuación:	11
1º Comunicación de los hechos (denuncia)	11
2º Valoración de la denuncia	12
3º Investigación de los hechos	12
4º Conclusión y resolución	13
5º Seguimiento	15
3.3 Falsas denuncias	15
3.4 Protección de datos	15
4. COMITÉ PARA LA EVALUACIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO LABORAL (CESAL)	16
4.1 Composición y nombramiento	16
4.2 Sustitución y cese	16
a) Sustitución provisional	16
b) Cese definitivo	17
4.3 Abstención y recusación	17
4.4 Régimen de funcionamiento y garantías	18
ANEXOS	19
1. Modelo de denuncia	19
2. Conductas constitutivas de acoso psicológico	20
3. Procedimiento de resolución de conflictos laborales	21

Las menciones genéricas en masculino que aparecen en el presente texto se entenderán referidas también a su correspondiente femenino, las cuales no tienen intención discriminatoria alguna, pues deriva de la aplicación de la ley lingüística de la economía expresiva, dirigida a facilitar la lectura con el menor esfuerzo posible.

INTRODUCCIÓN

a) Compromiso por la dignidad de la persona

CÁRITAS DIOCESANA DE ORIHUELA-ALICANTE (a partir de ahora Cáritas Diocesana), entidad religiosa católica, en el marco del plan integral articulado para la prevención e intervención ante el abuso de poder, conciencia y sexual, gestionado por la «Comisión diocesana de protección de menores y adultos vulnerables» y desarrollado en el «Sistema integral diocesano para una cultura de relaciones y entornos sanos y seguros» (en adelante SIDICRES), ha aprobado el presente «Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral» (en adelante «Protocolo»).

Este Protocolo es manifestación del compromiso de Cáritas Diocesana en prevenir de forma proactiva todas las situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y/o acoso psicológico, al ser estas atentatorias contra la dignidad de la persona, perjudiciales para el entorno laboral y generadoras de efectos indeseables en la salud, moral, confianza y autoestima de las personas.

Los derechos de los trabajadores, como todos los demás derechos, se basan en la naturaleza de la persona humana y en su dignidad trascendente. El Magisterio social de la Iglesia católica ha incidido,¹ entre otros, en el derecho «a ambientes de trabajo y a procesos productivos que no comporten perjuicio a la salud física de los trabajadores y no dañen su integridad moral»² y el derecho a que sea salvaguardada la propia personalidad en el lugar de trabajo, sin que sean «conculcados de ningún modo en la propia conciencia o en la propia dignidad»³.

Con este fin, y siguiendo la normativa civil al respecto, el presente Protocolo define las conductas de acoso a prevenir, arbitrando las medidas específicas para dicha prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que, en su caso, pudieran formular quienes hayan sido objeto de las citadas conductas.

Para ello, se ha establecido un procedimiento de investigación eficaz y ágil que se pondrá en marcha cuando se denuncie una de esas conductas. En dicho procedimiento se garantizará la confidencialidad y la protección de las personas afectadas, así como de todas aquellas que intervengan en el proceso, adoptando las medidas correctoras y disciplinarias correspondientes, y el acompañamiento integral de víctimas y victimarios.

El acoso laboral producido en el centro de trabajo o con ocasión del mismo, se considera, además de un atentado a la dignidad de la persona humana, un riesgo laboral de carácter psicosocial, cualquiera que sea su modalidad. Estas conductas están totalmente prohibidas y son inaceptables en cualquier ámbito de la Diócesis de Orihuela-Alicante, y, por tanto, en Cáritas Diocesana, asumiendo el compromiso de todos y cada uno de

¹ Compendio de la Doctrina social de la Iglesia, n. 301.

² San Juan Pablo II, Carta enc. *Laborem exercens*, 19: AAS 73 (1981) 629.

³ San Juan Pablo II, Carta enc. *Centesimus annus*, 15: AAS 83 (1991) 812.

garantizar que todo el personal disfrute de un entorno de trabajo saludable, tanto física, psíquico-afectivo, social y espiritual.

b) Principios de actuación

Cáritas Diocesana procurará garantizar, dentro su ámbito, el principio de igualdad entre mujeres y hombres, sin atender a quién sea la víctima o la persona acosadora, ni cual sea su rango jerárquico, y contrae el compromiso de promover una cultura organizativa que permita un entorno profesional libre de acoso, manifestando como principio básico el derecho de todos a recibir un buen trato respetuoso y digno.

Por todo esto, desde el respeto a la dignidad de la persona, para prevenir los comportamientos constitutivos de acoso y afrontar las denuncias o reclamaciones que puedan producirse en este ámbito, Cáritas diocesana actuará de acuerdo con los siguientes **principios**:

1. Promover una cultura individual y comunitaria del buen trato, de la prevención y erradicación del acoso laboral, ya sea sexual, por razón de sexo, discriminatorio y de violencia en el trabajo a través de acciones formativas e informativas de sensibilización, y garantizando la difusión de este Protocolo.
2. Asignar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y, en su caso, hacer frente a este tipo de conductas.
3. Mediar e investigar, de conformidad con lo previsto en este Protocolo, en relación con cualquier queja o denuncia de conducta que pueda ser constitutiva de acoso o violencia en el trabajo, salvaguardando las garantías de: imparcialidad y contradicción, respeto y protección, confidencialidad, colaboración, diligencia y celeridad, indemnidad, reparación, y protección de la salud.
4. Sancionar a quien resulte responsable de una conducta de acoso en el trabajo, en los términos que están legalmente establecidos.
5. Proteger y asesorar a quienes presenten una denuncia o queja de acoso, y acompañar de modo integral a quienes, después de seguirse el procedimiento establecido, quede probado sufrieron alguna de esas conductas con la finalidad de que recuperen su proyecto de vida personal y profesional.
6. La «Comisión diocesana de protección de menores y adultos vulnerables» se configura como organismo de información, asesoramiento y acompañamiento dentro del ámbito de sus funciones en la materia.

c) Objetivo del protocolo

El objetivo del presente Protocolo es asegurar que los miembros de Cáritas diocesana disfruten de un entorno profesional sano y seguro, en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada.

Para ello, se establece un procedimiento de actuación en caso de que algún trabajador detecte o considere que es objeto de acoso sexual, por razón de sexo, discriminatorio o moral. Este Protocolo permite actuar y aclarar la presencia de un supuesto acoso, adoptar las medidas oportunas y disponer de los medios necesarios para afrontar el problema, tomando las medidas para evitar que se repita.

d) Ámbito de aplicación

Este Protocolo se aplicará en su integridad a todo el personal que preste su servicio contratado y eclesial en Cáritas diocesana, (voluntariado, participantes, becarios, colaboradores u otros servicios eclesiales)

Se considerará acoso laboral, en cualquiera de sus modalidades, cuando se realice en el lugar de trabajo, o en otro lugar como consecuencia de la relación laboral (por ejemplo, eventos o viajes con motivo de trabajo).

Si el acoso se produjese entre el personal de Cáritas diocesana y algún trabajador de una empresa contratada que desarrolle su actividad en el ámbito de Cáritas diocesana, se aplicará el procedimiento recogido en este documento, si bien la adopción de medidas se realizará de forma coordinada entre Cáritas diocesana y la empresa afectada.

1. TIPOS DE ACOSO

1.1 Acoso y violencia en el puesto de trabajo

El Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo de 26 de abril de 2007 señaló: «El acoso y la violencia son la expresión de comportamientos inaceptables adoptados por una o más personas, y pueden tomar muy diversas formas, algunas más fácilmente identificables que otras. La exposición de las personas al acoso y a la violencia puede depender del entorno de trabajo.

Se da acoso cuando se maltrata a una/o o más trabajadores o personal directivo varias veces y deliberadamente, se les amenaza o se les humilla en situaciones vinculadas con el trabajo.

Se habla de violencia cuando se produce la agresión de una/o o más trabajadores o personal directivo en situaciones vinculadas con el trabajo.

El acoso y la violencia pueden provenir de una/o o más personal directivo o trabajadores, con la finalidad o el efecto de perjudicar la dignidad de la víctima, dañar su salud o crearle un entorno de trabajo hostil».

Estas definiciones, acaecidas en el entorno laboral, incluidas en un marco conceptual amplio por cualquier medio (entre ellos el uso de nuevas tecnologías, ciberacoso), son aplicables a las personas comprendidas en el ámbito de este Protocolo.

1.2 Acoso sexual

De conformidad con el artículo 7.1 de la LO 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, (en adelante «LOIEMH») se considera acoso sexual

cualquier **comportamiento de naturaleza sexual**, verbal o físico, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

No es necesario que las acciones constitutivas de acoso sexual en el trabajo se desarrollen durante un período prolongado de tiempo. Una sola acción, por su gravedad, puede ser constitutiva de acoso sexual.

Entre los comportamientos constitutivos de acoso sexual, de manera meramente ejemplificativa y en ningún caso exhaustiva, cabe incluir:

- a) Conductas verbales: las insinuaciones sexuales, comentarios molestos y humillantes de contenido sexual, chistes o comentarios sobre la apariencia o aspecto, abusos verbales deliberados de naturaleza sexual, demandas para la actividad sexual; insistencia e invitaciones impúdicas o comprometedoras dentro o fuera del lugar de trabajo, después de que la persona objeto de la misma haya dejado claro que dicha insistencia es molesta e inoportuna.
- b) Conductas no verbales: tocamientos, gestos obscenos, roces innecesarios, abrazos o besos no deseados, acercamiento físico excesivo o innecesario provocativo, exhibición de imágenes sexualmente sugestivas o pornográficas, miradas provocativas impúdicas.

El acoso sexual puede ser, también, provocado por un abuso de poder (consiste en forzar a la víctima a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales, o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo), o creando un entorno de trabajo intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para la víctima.

1.3 Acoso por razón de sexo

De conformidad con el artículo 7.2 de la LOIEMH, es acoso por razón de sexo cualquier comportamiento **realizado en función del sexo de una persona**, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Entre los comportamientos constitutivos de acoso por razón de sexo, de manera meramente ejemplificativa y en ningún caso exhaustiva, se encuentran:

- a) los comentarios despectivos y, en general, comentarios sexistas sobre mujeres u hombres basados en prejuicios;
- b) trato desfavorable o demérito de la valía profesional por el hecho de la maternidad o de la paternidad;
- c) las conductas hostiles hacia quienes -sean hombres o mujeres- ejerciten derechos de conciliación de la vida personal, familiar y profesional;
- d) la minusvaloración, desprecio o aislamiento por razón de su sexo.

1.4 Acoso psicológico o moral

En concordancia a lo establecido en el artículo 173.1, párrafo segundo, del Código Penal y la reciente Jurisprudencia sobre la materia, se considera y define el acoso psicológico o moral en el trabajo -en su terminología inglesa, «mobbing»-:

- 1) la exposición a **conductas de violencia psicológica intensa**,
- 2) dirigidas de forma reiterada (al menos, una vez por semana) y prolongada en el tiempo hacia una o más personas,
- 3) por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder -no necesariamente jerárquica sino, también, en términos psicológicos-,
- 4) con el **propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral** de la víctima,
- 5) en el marco de una relación de trabajo, pero que no responde a las necesidades de organización del mismo,
- 6) suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud.

Se consideran comportamientos constitutivos de acoso psicológico o moral en el contexto laboral, entre otros:

- a) Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado: utilizar el insulto o menosprecio, comentarios injuriosos, ridiculizándolo o riéndose públicamente, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, etc.; la reprensión reiterada delante de otras personas; la difusión de rumores sobre la profesionalidad o sobre la vida privada conocidas por necesidades del servicio, entre el resto de la plantilla o públicamente;
- b) Acciones contra el ejercicio de su trabajo: dejar de forma continuada sin ocupación efectiva, en tareas inútiles o sin valor, sin causa alguna que lo justifique; o al contrario, encomendar trabajo en exceso o difícil de realizar cuando no innecesario, monótono o repetitivo; exigir unos resultados desproporcionados de imposible cumplimiento, negándole u ocultándole los medios materiales y personales para realizarlo; o al contrario, pedir trabajos que requieren una cualificación menor que la poseída por la víctima (shunting).
- c) Acciones que comprenden una manipulación de la comunicación o de la información con la persona afectada: no informándole sobre distintos aspectos relacionados con el trabajo como funciones, responsabilidades, cantidad y calidad del trabajo que ha de realizar, etc. Así, es común el uso hostil de la comunicación tanto explícitamente (mediante amenazas, críticas o reprendiéndole acerca de temas tanto laborales como sobre su vida privada) como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, sin tener en cuenta sus opiniones e ignorando su presencia) y el uso selectivo de la comunicación (para reprender o amonestar y nunca para felicitar,

acentuando la importancia de sus errores, minimizando la importancia de sus logros}.

- d) Situaciones de inequidad: entre la víctima y el resto de trabajadores mediante el establecimiento de diferencias de trato, distribución no equitativa del trabajo o desigualdades remunerativas, evaluar y criticar el trabajo de manera desigual o de forma sesgada.

Si bien hay conductas, actuaciones y comportamientos de tipo inadecuado, que al no prorrogarse en el tiempo ni presentarse de forma sistemática impiden su catalogación como acoso psicológico o moral laboral, pero ante las que no se puede dejar de actuar para su corrección.

Dentro de estas actuaciones o comportamientos inadecuados, que no podemos considerar constitutivas de acoso moral se relacionan de manera no exhaustiva las siguientes:

- Conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo (situaciones de desacuerdo, discusiones, eventuales conflictos, etc.), bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente.
- Tampoco aquellas situaciones de «maltrato psicológico en el trabajo» (amenazas o agresiones) sin el componente de repetición y duración que se requiere en aquel, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz. Tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas de acuerdo a la normativa aplicable.
- Las actuaciones que por sus características no constituyen comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones «fundadas» de un superior por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes, críticas constructivas, explícitas, justificadas).

2. PREVENCIÓN PROACTIVA

2.1 Responsabilidad de todos los miembros de Cáritas diocesana

Todos los miembros de Cáritas diocesana tienen la responsabilidad de garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad de la persona, no haya lugar para ningún tipo de acoso y las relaciones destaquen por el buen trato.

2.2 Estrategias preventivas

Cáritas diocesana, mediante el SIDICRES, desarrollará estrategias preventivas del acoso laboral destinadas a todos los trabajadores y personal que realiza su servicio en el mismo. A este respecto:

- Promoverá campañas de información y sensibilización sobre todas las formas de acoso y cómo prevenirlo y actuar.
- Ejecutará programas formativos, con el objetivo no solo de prevenir y erradicar el acoso en el trabajo, sino también para consolidar una cultura del buen trato que genere relaciones y entornos seguros en todo el personal de Cáritas diocesana.
- Proporcionará una formación adecuada en prevención, análisis y resolución de conflictos en materia de acoso especialmente dirigida a los Referente para un entorno seguro (RES), de manera que puedan desempeñar su tarea de prevención y actuación con eficacia.

2.3 Participación

Todas las personas incluidas dentro del ámbito de aplicación del presente Protocolo, se podrán dirigir en cualquier momento a la «Comisión diocesana de protección de menores y adultos vulnerables» para proponer mejoras en la prevención del acoso.

2.4 Divulgación del protocolo

Cáritas diocesana de Orihuela-Alicante remitirá el presente Protocolo mediante comunicación personal a cada uno de los trabajadores y personal que realiza su servicio en el mismo. Asimismo, se publicitará en la intranet de Cáritas diocesana con la posibilidad de su descarga.

Esta difusión se reiterará cuando se estime conveniente para su mejor cumplimiento, cuando se modifique o cuando lo requiera la «Comisión diocesana de protección de menores y adultos vulnerables».

En todas las comunicaciones que se realicen para dar publicidad al presente Protocolo, se comunicará también quien es el Referente para un entorno seguro (RES). Así mismo, cualquier cambio del Referente (RES) se pondrán en oportuno conocimiento por las mismas vías establecidas para la difusión del presente Protocolo.

2.5 Evaluación y mejora continua del entorno laboral

Para una mejora continua del entorno relacional laboral, la evaluación del mismo ayudará a prevenir cualquier modo de acoso laboral y servirá para actualizar este

Protocolo, con la periodicidad que proceda, sobre todo, cuando algún indicador ponga de manifiesto riesgos psicosociales, adoptando las acciones correctoras y medidas preventivas que correspondan, en función de las conclusiones obtenidas en cada caso.

También se intervendrá para reducir las consecuencias de diverso tipo que ha generado el acoso cuando se ha producido.

3. PROCESO DE ACTUACIÓN

Este Protocolo tiene por objetivo detectar las conductas, actuaciones o comportamientos que dentro de la organización puedan ser susceptibles de producir acoso laboral y establecer las medidas preventivas adecuadas.

Por eso, cualquier trabajador o servidor eclesial de Cáritas diocesana de Orihuela-Alicante que estime que está siendo víctima de acoso laboral o una tercera persona que sostenga tener conocimiento de que se está cometiendo un posible acoso laboral, podrá informar y denunciar ante el órgano pertinente de Cáritas diocesana, solicitando su intervención.

3.1 Garantías del proceso

Durante el proceso de actuación ante un presunto acoso laboral, donde toda persona es considerada inocente mientras no se pruebe lo contrario, se respetarán las siguientes garantías:

- **Imparcialidad y contradicción:** Todas las personas que intervengan actuarán de buena fe buscando la realidad de un ambiente de trabajo sin acoso y con objeto de esclarecer los hechos denunciados con objetividad e imparcialidad
- **Respeto y protección;** Es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones se deben realizar con la mayor prudencia y con el debido respeto a la dignidad y a los derechos de todas las personas implicadas, quienes en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo.
- **Confidencialidad** Las personas que intervengan en un procedimiento de acoso guardarán una estricta confidencialidad y reserva, y no transmitirán ni divulgarán información sobre el contenido de las quejas presentadas o que estén resueltas de las que tengan conocimiento.
- **Colaboración:** La persona reclamante y la/s personas/s aludida/s en su escrito, así como el resto del personal implicado que sea requerido para ello, tendrán obligación de colaborar en el desarrollo del proceso de actuación descrito, prestando declaración, participando en reuniones y/o entregando la documentación que en su caso les sea requerida, sin perjuicio de las disposiciones vigentes en materia de protección de datos de carácter personal.

- **Diligencia y celeridad:** La tramitación del procedimiento ha de ser ágil y rápido y se llevará a cabo con la debida profesionalidad, diligencia y sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las oportunas garantías.
- **Indemnidad:** Se prohíben expresamente las represalias contra las personas que efectúen una reclamación, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre acoso
- **Reparación:** Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, previo acuerdo con la misma y dentro de las posibilidades organizativas existentes, esta deberá ser restituida en su situación laboral de origen.
- **Protección de la salud:** Cáritas diocesana adoptará las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de las personas afectadas.

3.2 Protocolo de actuación

1º Comunicación de los hechos: denuncia

La presunta víctima u otra persona que conozca posibles hechos de acoso laboral, lo denunciará a Cáritas diocesana por los siguientes medios:

- a) Lo habitual será rellenando el impreso que se encuentra en el anexo número 1 o el cual estará, también, a disposición de quien lo precise tanto en la Secretaría General de Cáritas Diocesana como en la recepción de cada uno de los centros a través de los RES de cada Vicaria, así como solicitándolo, a través del correo de **proteccionpersonas@caritasoa.org**, o en la intranet de Cáritas, e incluso a través del siguiente formulario de Reclamación o denuncia
<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=foPWrpIYIEyUu-kxt5dE36HzRZFYtLtBvyBy1aO0nr9UOEdQWjZITDdHSE9GMFZKUDNIRUZVVVhIQS4u>
- b) De forma oral o escrita, indicando, al menos: nombre y apellidos del denunciante, teléfono de contacto, hechos que denuncia, nombres de la víctima y presunto victimario.
- c) Si la fuente del conocimiento es anónima, o sea de personas no identificadas o no identificables, esto no debe llevar a suponer automáticamente que la información sea falsa. Sin embargo, por razones comprensibles, se debe tener la suficiente cautela al tomar en consideración este tipo de noticias.

El escrito de denuncia se podrá presentar:

- al Director o Secretario general de Cáritas Diocesana, bien directamente o trámite el Referente de entornos seguros (RES), quien acusará recibo de la misma, y la trasladará al Director de la «Comisión diocesana de protección de menores y adultos vulnerables» y al CESAL; o bien,
- al Director de la «Comisión diocesana de protección de menores y adultos vulnerables», bien directamente o trámite el Referente de entornos seguros (RES), quien acusará recibo de la misma, y la trasladará al Director de Cáritas Diocesana y al CESAL; o bien,
- por correo electrónico: **proteccionpersonas@caritasoa.org** o **proteccionpersonas@diocesisoa.org**, quien responderá con acuse de recibo de la misma, y la trasladará al Director de Cáritas Diocesana y al CESAL.
- Si la denuncia llegara a otra persona o correo corporativo distinto (por ejemplo, a la Secretaría del Obispado de Orihuela-Alicante), tendrán obligación de remitirla bien personalmente al Director de Cáritas Diocesana y/o al Director de la «Comisión diocesana de protección de menores y adultos vulnerables», o bien al correo electrónico: **proteccionpersonas@caritasoa.org** y **proteccionpersonas@diocesisoa.org**, quien la trasladará al Director de Cáritas Diocesana y al Secretario General de Cáritas Diocesana, al Director de la «Comisión diocesana de protección de menores y adultos vulnerables» y al CESAL.

La finalidad de la denuncia será la investigación, instrucción y seguimiento de los casos de acoso laboral.

2º Valoración de la denuncia

El «Comité para la evaluación de situaciones de acoso laboral» (a partir de ahora CESAL) analizará y valorará la admisión o inadmisión a trámite de la denuncia por acoso, valorando la verosimilitud de los hechos y dando respuesta sobre la iniciación de investigación o su archivo por no tratarse de materia propia para la aplicación de este Protocolo de acoso. El CESAL tendrá un plazo de diez días naturales.

Al comienzo de la tramitación se informará del inicio del proceso a la persona reclamante y la/s persona/s aludida/s en el escrito de denuncia.

Cuando la persona que realice la denuncia no sea la persona afectada de forma directa, la primera acción será comunicársela a la presunta víctima por escrito y solicitar su ratificación; en caso excepcional y de no ratificación, el CESAL se reservará la potestad de seguir con la investigación hasta finalizar en conclusiones, valorando también la necesidad de establecer medidas cautelares.

Si la denuncia de acoso no tuviese fundamento o no entra en los supuestos de este Protocolo de acoso (la cual se tramitará por otras causas de abuso, si lo requieren los hechos), no se le dará curso. Pero, sin embargo, se conservará la documentación cuidadosamente, junto a una nota en la que se indiquen las razones de esta decisión. En estos casos, se informará al Director de Cáritas Diocesana de la decisión razonada de no realizar la investigación.

Durante el proceso, cuando se considere necesario para garantizar la protección de las personas implicadas, previa audiencia a las mismas, el CESAL podrá proponer motivadamente cualquier medida cautelar al Director de Cáritas Diocesana, proporcional a las circunstancias del caso, para evitar mayores perjuicios durante la tramitación del procedimiento.

3ª Investigación de los hechos

Considerada que la denuncia tiene verosimilitud y que se trata de materia propia para la aplicación de este Protocolo de acoso, se inicia la fase de investigación.

En esta fase, se debe recoger información más detallada en relación a los hechos, las circunstancias y la imputabilidad de los mismos, para ello, el CESAL nombrará una persona responsable de la instrucción, además del Secretario, la cual podrá:

- Efectuar reuniones y/o realizar entrevistas, tanto a los implicados directamente, denunciante y presunto acosador, como a los testigos, compañeros de trabajo u otras personas que se consideren oportunas. Todos los implicados tendrán derecho, si lo solicitan, de ser asistidos en todo momento por representantes legales o asesores.
- Pedir a las personas implicadas en el procedimiento, si fuese necesario, la presentación de documentos, información y declaraciones personales por escrito.
- Una vez recibida la documentación y, si procediese, las declaraciones por escrito, y se hayan realizado las distintas entrevistas, valorará la necesidad o no de celebrar una reunión entre las partes implicadas.

Lo importante en esta fase es reconstruir, en la medida de lo posible, los hechos sobre los que se fundamenta la denuncia, el número y el tiempo de las conductas de acoso, sus circunstancias, los datos personales de las presuntas víctimas, añadiendo una evaluación del eventual daño físico, psíquico y moral acarreado. Es oportuno recoger testimonios y documentos, de cualquier tipo y proveniencia que puedan resultar verdaderamente útiles.

Se velará para que las personas afectadas sean escuchadas, acompañadas y apoyadas, pues pueden estar pasando por momentos delicados de sufrimiento o incluso de aislamiento.

Durante la entrevista con la presunta víctima se procurará conocer:

- Si existe o ha existido acoso en el trabajo, y de qué características, por qué motivo, fase en la que se encuentra, etc.
- Quién o quiénes se consideran que están practicando esta situación de acoso y que relación jerárquica existe.
- En qué situaciones se materializa el acoso. Si se lleva a cabo en presencia de otros compañeros o compañeras y, si ese es el caso, cómo han reaccionado.
- Si el caso ha sido puesto en conocimiento de algún superior jerárquico, de qué manera (verbalmente o por escrito) y qué tipo de respuesta se ha obtenido.
- En qué medida la situación ha afectado a la salud de la persona, incluyendo si ha necesitado ayuda de un especialista o ha estado de baja en los últimos meses y por qué causa.
- Si los otros compañeros tienen o han tenido problemas similares, solicitándoles información complementaria.

Como criterio general, la duración estimada de esta fase de investigación será de 15 días hábiles (esto es, sábados, domingos y festivos excluidos), siempre y cuando no existan circunstancias que requieran la ampliación de dicha duración estimada, práctica de diligencias adicionales de investigación, necesaria realización de desplazamientos para su práctica, declaración tardía de la presunta víctima por su propia petición, coincidencia con período vacacional o situaciones de incapacidad temporal.

4º Conclusión y resolución

Trascurrido este tiempo, la persona encargada de la instrucción entregará al CESAL su informe sobre la investigación.

El plazo orientativo para la emisión del informe final por parte del CESAL será de 10 días hábiles, computados desde la finalización de la fase de investigación.

El CESAL valorará el informe instructorio con todos los testimonios y documentos, y acordará una decisión sobre la denuncia presentada, la cual será recogida en un informe final, el cual deberá incluir como mínimo:

- Todo el expediente de la investigación: denuncia, declaraciones de las partes y testigos, documentos aportados y resumen valorativo del instructor.
- Decisión del CESAL sobre la existencia o no del acoso.

El informe final se le remitirá al Director de Cáritas Diocesana, quien lo remitirá a las partes, con las conclusiones sobre el caso, las cuales podrán ser:

A) Cuando del informe final se dedujese la existencia de un **conflicto laboral de carácter interpersonal y/o cualquier otra situación de riesgo psicosocial** distinta al acoso laboral se aplicará, si procede, alguna de las siguientes medidas:

- Situación de conflicto: propuesta de mediación, admitida por las partes, recurriendo a la «Comisión diocesana de protección de menores y adultos vulnerables» o, en su caso, a personas designadas por esta Comisión.
- Riesgo psicosocial: implantación de las medidas preventivas y las acciones correctoras que correspondan en relación con la organización, el contenido y la realización del trabajo.

B) Si **el acoso laboral se confirma**, se propondrá la adopción de alguna de las siguientes decisiones, en función de la consideración que atribuya a los hechos:

- Si los considerase constitutivos de infracción administrativa: incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso.
- Si considerase que los hechos pudieran ser constitutivos de delito en virtud de la regulación recogida en el Código Penal: puesta en conocimiento de la Fiscalía.

En ambos casos, el CESAL propondrá la adopción inmediata de las medidas preventivas y las acciones correctoras que correspondan para corregir la situación y asegurar la imprescindible protección de la víctima.

C) Si del análisis del caso se dedujera la **comisión de otro tipo de falta**, distinta al acoso laboral y tipificada en la normativa vigente, en función de la naturaleza del caso, adoptará una de las siguientes medidas:

- Propuesta de instrucción del correspondiente expediente disciplinario y eventual adopción de decisiones por parte del Director de Cáritas Diocesana.
- Activación de medios alternativos de resolución de conflictos cuando considere que la resolución del caso puede alcanzarse por medios menos lesivos que la aplicación de una sanción disciplinaria.

D) Si resultara de la decisión **el archivo del expediente**, estará motivado por alguno de los siguientes supuestos:

- Constatación de la inexistencia del acoso, por falta de objeto o insuficiencia de indicios, cuando la descripción de los hechos denunciados tampoco encuentre acomodo en las alternativas descritas en las letras A o C.
- Desistimiento de la persona reclamante, salvo que de oficio procediera continuar la investigación de los hechos planteados en el escrito de reclamación.
- Cualesquiera otros supuestos que a juicio del CESAL permitan considerar resuelta la situación objeto de reclamación, sobre la base de las actuaciones practicadas tras la presentación del correspondiente escrito.

5º Seguimiento

Por parte de la «Comisión diocesana de protección de menores y adultos vulnerables» se realizará un seguimiento de los casos gestionados y del personal afectado por situaciones de acoso laboral, adoptando, entre otras, estas medidas:

- Acompañamiento integral para las personas afectadas, si así lo solicitan.
- Apoyo a la persona afectada para su total restablecimiento en su puesto de

trabajo o en otro diferente.

El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas corresponderá a la «Comisión diocesana de protección de menores y adultos vulnerables», debiendo prestar una especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, al apoyo y, en su caso, rehabilitación de estas.

Adicionalmente, con carácter general y especialmente cuando se produzca la reincorporación de personas que haya estado en situación de baja laboral tras presentar una reclamación de acoso, se deberá vigilar la inexistencia de eventuales represalias y/o cualquier otro tipo de hostilidad hacia aquellas en el entorno de trabajo.

En el caso de que se determine la existencia de acoso, en cualquiera de sus modalidades, y la sanción impuesta al acosador no conlleve su salida de Cáritas diocesana de Orihuela-Alicante, se tomarán las medidas oportunas para que el acosador y la víctima no convivan en el mismo entorno de trabajo, siempre que esto sea posible. En estas medidas –que no podrán suponer ni mejora ni detrimento de sus condiciones contractuales- tendrá preferencia de trato la persona acosada.

Si se produjeran represalias o actos de discriminación sobre la persona denunciante, la víctima u otras personas involucradas en el proceso, se haya determinado o no la existencia del acoso, en cualquiera de sus modalidades, se adoptarán también las medidas disciplinarias correspondientes.

3.3 Falsas denuncias

En el caso de que del informe de valoración inicial y/o del informe de conclusiones definitivo resulte que la reclamación se ha hecho de mala fe o que los datos aportados o los testimonios son falsos, el CESAL propondrá al Director de Cáritas Diocesana las actuaciones que considere oportunas.

3.4 Protección de datos

La divulgación no autorizada de datos, de cualquiera de los procedimientos que se incoen, podrá tener, según la gravedad, incluso consideración de incumplimiento contractual susceptible de sanción disciplinaria.

4. COMITÉ PARA LA EVALUACIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO LABORAL (CESAL)

Una vez recibida la denuncia, el Director de Cáritas Diocesana convocará al CESAL, conforme a lo dispuesto en el apartado número 3.2.2º, para que realice el Protocolo establecido.

4.1 Composición y nombramiento

Este Comité estará compuesto por las siguientes personas, **miembros de pleno derecho**, nombradas por el Director de Cáritas Diocesana por un periodo de dos años, renovables automáticamente:

- un miembro propuesto por el Director de Cáritas Diocesana;
- el referente para un entorno seguro (RES), que hará las funciones de Secretario.
- un técnico de seguridad y salud;
- un miembro de la «Comisión diocesana de protección de menores y adultos vulnerables», propuesto por su Director;
- un delegado de personal – representante de los trabajadores de Cáritas diocesana.

Cuando el CESAL lo considere necesario podrá designar una **persona experta** en la materia, que será nombrada para participar exclusivamente en la investigación y resolución del caso concreto para el que sea requerida.

Con objeto de facilitar el ejercicio de sus funciones, Cáritas diocesana, por medio de la «Comisión diocesana de protección de menores y adultos vulnerables», deberá proporcionar a las personas integrantes del CESAL la **formación específica** en prevención, identificación, análisis e intervención en materia de acoso laboral, quedando estas obligadas a participar en las actividades formativas a las que sean convocadas.

4.2 Sustitución y cese

a) Sustitución provisional

Cuando eventualmente sea necesario proceder a la sustitución provisional de uno/a o varios/as miembros del CESAL, el Director de la «Comisión diocesana de protección de menores y adultos vulnerables» propondrá al Director de Cáritas Diocesana los representantes que sustituirán a los designados a propuesta de la representación que ostenta, previa comunicación y nombramiento por parte del Director de Cáritas Diocesana a los/las integrantes afectados o incurso en procesos de enfermedad, ausencia justificada, abstención, recusación o cualquier otra causa legal. Los sustitutos formarán parte del CESAL hasta que desaparezcan las causas que justificaron su nombramiento.

b) Cese definitivo

Las personas integrantes del CESAL estarán sometidas a las siguientes **causas definitivas de cese**:

- Extinción de su mandato.
- Renuncia expresa mediante escrito dirigido al Director de Cáritas Diocesana.
- Revocación de la representación otorgada por el órgano que les nombró.
- Pérdida de la condición necesaria para su elección.

- Incurrir en alguna de las incompatibilidades legal o reglamentariamente establecidas.
- Cualquier otra causa prevista en el ordenamiento jurídico.

Cuando se produzca el cese definitivo de uno o varios integrantes del CESAL, el Director de Cáritas Diocesana promoverá el nombramiento de aquellos, que se llevará a cabo de acuerdo con lo dispuesto en el primer párrafo de este apartado.

4.3 Abstención y recusación

Con objeto de garantizar en todo caso la necesaria distancia personal y orgánica con las personas implicadas en el proceso:

- Las personas que conforman el CESAL en ningún caso podrán ser superiores jerárquicos de las personas implicadas.
- En función de lo expuesto, los miembros del CESAL deberán abstenerse de participar y/o podrán ser recusados/as por las partes en aquellos casos en que exista relación de parentesco, afectiva, de amistad o enemistad manifiesta con respecto a la persona que denuncia y/o la/s aludida/s en su escrito, así como, en su caso, cualquier otro vínculo, interés o circunstancia que constituya un motivo para ello.
- La abstención o recusación deberá plantearse por escrito ante el Director de Cáritas Diocesana, que deberá resolver de manera motivada en un plazo de 5 días naturales, acordando las sustituciones que correspondan en su seno cuando aprecie en cualquiera de sus integrantes la concurrencia de las causas alegadas.
- Del mismo modo, cuando un miembro del CESAL fuera el reclamante o, en su caso, la/s persona/s aludida/s en el escrito de denuncia en el marco de lo dispuesto en el presente protocolo, quedará inmediatamente invalidado para intervenir en cualquier otro procedimiento hasta la completa resolución de su propio caso.

4.4 Régimen de funcionamiento y garantías

El CESAL tendrá las competencias y se regirá en su funcionamiento por las disposiciones recogidas en el presente Protocolo, así como, en su caso, por la normativa interna acordada al efecto por parte de sus miembros.

En el ejercicio de sus funciones, los miembros del CESAL gozarán de las siguientes **garantías**:

- **Independencia** para actuar en sus funciones respecto a las denuncias presentadas en el marco de lo dispuesto en el presente protocolo.

- **Inmunidad**, no pudiendo ser sancionados o expedientados por las opiniones, recomendaciones, sugerencias e informes emitidos en el marco de su intervención, teniendo en cuenta en todo caso las garantías del procedimiento recogidas en el apartado número 3.1 del presente Protocolo.
- **Dispensa**: Cuando excepcionalmente sea necesario y durante el tiempo indispensable para el cumplimiento de sus funciones, serán dispensados parcialmente de su carga laboral y/o de los cometidos propios de sus puestos de trabajo, previa solicitud de aquellos y posterior aprobación por parte del Director de Cáritas Diocesana.

<p>ELABORADO POR: «Comisión diocesana de protección de menores y adultos vulnerables»</p> <p>FIRMA</p> <p>FECHA</p>	<p>REVISADO POR: Delegado de los trabajadores Y Delegado de prevención de riesgos</p> <p>FIRMA</p> <p>FECHA 09/02/2022</p>	<p>APROBADO POR: Director de Cáritas Diocesana</p> <p>FIRMA</p> <p>FECHA 08/02/2022</p>
--	---	--

Este Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral de Cáritas diocesana de Orihuela-Alicante entra en vigor el día 08 de febrero de 2022.

Anexo 1: MODELO DE RECLAMACIÓN O DENUNCIA

A LA ATENCIÓN

Director de Cáritas Diocesana

DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE

Nombre y apellidos: _____

Puesto de trabajo: _____

Dirección: _____

Municipio/Provincia: _____ Código Postal: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Descripción de los hechos y naturaleza del acoso:

Personas o personas implicadas:

Otra Información o documentos que facilite la investigación de los hechos:

Por lo expuesto, **SOLICITO** el inicio del procedimiento de actuación regulado en el apartado número 3 del «Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral» de Cáritas diocesana de Orihuela-Alicante, y doy mi consentimiento, según lo establecido en el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, para que se le haga llegar una copia al «Comité para la evaluación de situaciones de acoso laboral», establecido en dicho Protocolo.

En Alicante, a de de 20

Firma

Anexo 2: CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO PSICOLÓGICO

A continuación, se enuncian, a modo de ejemplo, una serie de conductas concretas que, cumpliendo la definición y requisitos expuestos en el apartado número 1.4 del «Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral» de Cáritas diocesana de Orihuela-Alicante, podrían llegar a constituir acoso psicológico o moral en el trabajo.

Ataques con medidas organizativas:

- Obligar a alguien a obrar en contra de su conciencia.
- Juzgar el desempeño de la persona de manera ofensiva, ocultar sus esfuerzos y habilidades.
- Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la persona.
- No asignar tarea alguna, o asignar tareas sin sentido o degradantes.
- Negar u ocultar los medios para realizar el trabajo, o facilitar datos erróneos.
- Asignar trabajos muy superiores o muy por debajo a las competencias o cualificaciones de la persona.
- Órdenes contradictorias o imposibles de cumplir.
- Establecer tareas degradantes
- Manipular las herramientas de trabajo (por ejemplo: borrar archivos del ordenador).
- Robo de pertenencias, documentos, herramientas de trabajo, etc.
- Amenazas o presiones a las personas que apoyan al acosado.
- Manipulación, ocultamiento, devolución de la correspondencia, las llamadas, los mensajes, etc., de la persona.
- Negación o dificultades para el acceso a permisos, cursos, actividades, etc.

Ataques para reducir las posibilidades de comunicación:

- El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- Cambiar la ubicación de la persona separándola de sus compañeros (aislamiento).
- Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos.
- Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella.
- Ignorar la presencia de una persona.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.
- No permitir que la persona se exprese.
- Eliminar o restringir los medios de comunicación disponibles para la persona (teléfono, correo electrónico, etc.).
- Tratar a una persona como si no existiera

Ataques a la vida privada de la víctima:

- Críticas permanentes a la vida de una persona.
- Terror telefónico.
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Imitar los gestos, voces... de una persona.
- Mofarse de la vida privada de una persona

Actividades que afectan a la salud física o psíquica de la víctima:

- Amenazas y/o agresiones físicas.
- Amenazas verbales o por escrito.
- Gritos o insultos.
- Llamadas telefónicas atemorizantes.
- Provocar a la persona, obligándole a reaccionar emocionalmente.
- Ocasionar intencionadamente gastos para perjudicar a la persona.
- Ocasionar destrozos en el puesto de trabajo o en sus pertenencias.
- **Exigir a la persona realizar trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.**

Ataques a la vida privada y a la reputación personal o profesional:

- Críticas permanentes a la vida de una persona.
- Terror telefónico.
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Burlas con imitación de los gestos, voces, apariencia física, discapacidades, poner motes, etc.
- Mofarse de la vida privada de una persona.
- Manipular la reputación personal o profesional a través del rumor, la denigración y la ridiculización.

ANEXO 3: PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES

Pueden darse conductas, actuaciones y comportamientos de tipo inadecuado, que al no prorrogarse en el tiempo ni presentarse de forma sistemática impiden su catalogación como acoso laboral, son lo denominado como «conflictos laborales».

Ante estas situaciones de conflicto en Caritas Diocesana, el procedimiento será el siguiente.

1) Primera fase dialogada

Cuando se «nota» en el ambiente una tensión latente o algún miembro de Caritas Diocesana conoce por vía oral o escrita una situación de malestar, se intentará prevenir para que no se agrave.

En esta primera fase el objetivo es resolver el malestar o conflicto con una primera aproximación que permita establecer un diagnóstico y procurar una solución dialogada eficaz y rápida.

Pueden ser situaciones de mala comunicación, o mala interpretación de las palabras, reorganización de tareas, malentendidos sobre las tareas a desarrollar, etc.

El diálogo y la solución al conflicto se dificultan o se agrava cuando, entre otras causas, alguna de las partes da un matiz diferente al que realmente tiene, o si actúa de manera pasiva asumiendo la orden sin dar la opinión, o si se imponen puntos de vista.

El Director de Caritas Diocesana o la persona que designe, afrontará los hechos, bien personalmente o derivando a otro miembro de Caritas Diocesana, reuniendo a los trabajadores/as lo antes posible, analizando los hechos de cada parte, ofreciendo igualdad de intereses en escuchar los problemas e imparcialidad para intentar tomar las oportunas medidas, y, sobre todo, procurando la armonía y entendimiento entre los trabajadores/as afectados.

Si las partes en conflicto después de ser oídas no han llegado a un acuerdo consensuado de la resolución del conflicto, se continuará con la siguiente fase.

2) Segunda fase con mediación

Si después de un diálogo no se soluciona el conflicto, se propondrá la figura de un mediador/a.

El mediador/a, sin proponer de entrada ni tomar soluciones diferentes a las propuestas por alguno de los implicados, facilitará el diálogo mutuo y escuchará a las partes implicadas, procurando que ellas dejen de centrarse en sus posiciones, buscando alternativas de solución al conflicto que puedan satisfacer necesidades e intereses personales y del centro educativo.

Las partes pueden pedir la intervención del delegado de personal. Durante esta fase del procedimiento, el mediador/ o el mismo Director de Caritas Diocesana o la persona que designe, podrá proponer medidas cautelares con el fin de evitar la posible continuación de las conductas que han dado lugar al conflicto.

El mediador/a documentará e intentará completar la información recibida con el fin de obtener datos objetivos que ayuden a encontrar la solución más justa, entre estos datos, al menos hará constar: día y hora de los hechos, nombre y apellidos de las personas

implicadas, concreción de los hechos lo más objetivamente posible, repetición, de los mismos y declaración de testimonios.

En el caso de que se llegue a un acuerdo sobre el conflicto, se pondrá las soluciones para que no se vuelva a repetir, que incluirán un compromiso personal de disculpa, si fuera necesario, y de no reiteración, levantando un acta que firmaran todas las personas que hayan participado.

En caso de que no se llegue a un acuerdo, quedará en el acta final constancia y se informará, en aquel momento a las partes, del inicio de la tercera fase del proceso.

La fase de mediación no durará más de 15 días hábiles.

3) Tercera fase de medidas correctoras y/o disciplinarias

Si la mediación no resuelve el conflicto, el Director de Cáritas Diocesana o la persona que designe, convocará a las partes por separado de forma privada, donde se oirá a cada una, y si lo considera necesario, a aquellas personas relacionadas con los hechos.

Durante esta tramitación, cualquiera de las partes implicadas podrá ser asistida de un representante de los trabajadores o de cualquier persona de su confianza, quien deberá guardar secreto sobre toda la información a la que tenga acceso.

De todas las actuaciones y entrevistas se levantará Acta, y la firmaran todas las personas que hayan intervenido.

El proceso finalizará con la elaboración de un informe que contenga la descripción de los hechos denunciados, las circunstancias concurrentes, la intensidad de los mismos, la reiteración de la conducta y el grado de afectación sobre las obligaciones laborales y el entorno laboral, recogiéndose, también la convicción de que se ha producido el conflicto y las consecuencias que este tiene para la parte causante del conflicto.

Corresponde al Director de Cáritas Diocesana, decidir la implantación de las medidas correctoras y disciplinarias junto con la persona que en su caso hubiera llevado el proceso, y comunicarán su decisión a las personas afectadas.

El Director de Cáritas Diocesana con una periodicidad trimestral y durante el primer año, bien personalmente o por la persona que designe, comprobará la efectividad de las medidas correctoras adoptadas.

En caso de ser efectivas, así lo hará constar en un informe para que se proceda al archivo definitivo del expediente. En caso de ser insuficientes, propondrá nuevas medidas, realizando su seguimiento con una periodicidad trimestral.

Si el trabajador considera que las medidas correctoras y disciplinarias propuestas no son adecuadas, puede ponerlo en conocimiento de la «Comisión Diocesana para la protección de menores y personas vulnerables».