



www.quironprevencion.com

91 122 14 52

Informe de Protocolo de Prevención e Intervención frente al Acoso Laboral

EMPRESA: [ESCOLA D'HOTELERIA DE LES ILLES BALEARS](#)

DOMICILIO: [cra/ de Valldemossa km 7,5, 07122 Palma \(Illes Balears\)](#)

CENTRO DE TRABAJO: [Campus Universitario](#)

Nº Contrato: [7003001079916](#)

Fecha: [Abril 2021](#)

ÍNDICE

1	NORMATIVA APLICABLE	5
2	DEFINICIONES DE ACOSO LABORAL	6
2.1	RIESGOS PSICOSOCIALES	6
2.2	ACOSO SEXUAL	6
2.3	ACOSO MORAL	7
2.4	ACOSO LABORAL EN EL TRABAJO (APT)	8
2.5	Denuncia falsa	11
2.6	Persona/s Designada/s	11
3	OBJETO	12
4	ÁMBITO DE APLICACIÓN	12
5	SUPUESTOS DE SOSPECHA DE ACOSO LABORAL QUE DAN LUGAR AL INICIO DEL PROCEDIMIENTO	12
6	EL ÓRGANO GESTOR DEL PROTOCOLO: LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN	13
7	LA FASE PRELIMINAR	14
7.1	LA SOLICITUD DEL INICIO DEL EXPEDIENTE	14
7.2	EL ARREGLO INFORMAL DEL PROBLEMA	15
7.3	EL EXAMEN DE ADMISIÓN DE LA SOLICITUD.	15
8	LA ORDENACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	16
8.1	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	16
8.2	FASE DE MEDIACIÓN	16
8.3	FASE DE RESOLUCIÓN	18
8.4	FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.	20
9	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO	21
10	GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO	22
10.1	DEBER DE SIGILO	22
10.2	DERECHO A LA INTIMIDAD	22
10.3	DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD	22
10.4	DERECHO DE PROTECCIÓN FRENTE A REPRESALIAS	23
10.5	IMPULSO DEL PROCEDIMIENTO FRENTE A REPRESALIAS	23
11	PLAN DE MEDIDAS PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL PROTOCOLO	24
11.1	REVISIÓN	24
11.2	ACCIONES DE INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PROTOCOLO	24
11.3	PLAN DE FORMACIÓN	24
11.4	REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN	24
12	ANEXOS	25

PREAMBULO

El acoso laboral supone un atentado al derecho a la integridad física y moral, la consideración debida a la dignidad e intimidad y honor de las personas y la igualdad de trato que se encuentran reconocidos en los Art. 10, 14, 15 y 18 de la Constitución, los Art. 4 y 17 del Estatuto de los Trabajadores, los Art. 7 y 48 de la Ley Orgánica 3/2007 de Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres (y la Ley 4/2005 de la C.A.V sobre Igualdad), así como al derecho de protección de la salud de todas las personas trabajadoras que se recoge en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

En consecuencia, esta empresa se compromete a realizar todas las acciones necesarias para evitar la realización de conductas de acoso en el ámbito de su organización, adoptando al respecto las medidas necesarias y oportunas.

La actuación de prevención e intervención frente al acoso a través del presente protocolo se considera necesaria para prevenir y evitar de forma eficaz y ordenada este tipo de conductas y el mismo se inspira en una serie de principios y normas generales que en él se detallan.

Este protocolo tiene una naturaleza preventiva y en el caso de que se verifique que la conducta de acoso puede haberse producido de forma efectiva, el procedimiento ha de finalizar en este punto para dar paso a un procedimiento de tipo disciplinario dirigido contra la persona o personas que han cometido esa conducta, que ofrezca todas las garantías legales que son propias de esta clase de procedimientos.

Este protocolo se articula en una fase preliminar en la que diversas personas e instancias pueden solicitar su puesta en marcha; el posible arreglo informal de las situaciones que se han puesto de manifiesto; y la decisión de la puesta en marcha del procedimiento por una instancia u órgano colegiado que se considera neutral, que se denomina “Comisión de Evaluación”.

Se articula después una fase inicial y potestativa de mediación, cuya finalidad es solucionar los conflictos de una manera rápida y eficaz para que los mismos no se agraven.

Y se regula también otra fase denominada de resolución, que permitirá adoptar, tras una investigación exhaustiva, las medidas necesarias para poner fin a las conductas de violencia y proteger la salud y los derechos de las personas trabajadoras.

El procedimiento se encuentra sujeto a garantías para las personas que en él intervienen, protegiendo su intimidad, el derecho a la protección de su salud y a evitar cualquier represalia o acto hostil que pueda disuadirlos de declarar sobre los hechos y circunstancias que han presenciado.

1 NORMATIVA APLICABLE

- La Constitución Española reconoce como derechos fundamentales de los españoles la dignidad de la persona (artículo 10), así como la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (artículo 15), y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18); y encomienda al tiempo a los poderes públicos, en el artículo 40.2, el velar por la seguridad e higiene en el trabajo.
- La Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en la reforma operada mediante Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio incluye el acoso laboral en el Título VII que trata “De las torturas y otros delitos contra la integridad moral”.
- El Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores en sus artículos 4.2, 18, 20.3, 39, 50.1 y 96 enuncia sus derechos formulando las bases que regulan el respeto a su dignidad e intimidad.
- La Ley Orgánica 3/2007 del 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- La Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público establece en su artículo 14 como un derecho individual de las empleadas y empleados públicos, el respeto a su intimidad, orientación sexual, propia imagen y dignidad en el trabajo, especialmente frente al acoso sexual y por razón de sexo, moral y laboral, y califica de falta muy grave, en su artículo 95.2, el acoso moral.
- La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, establece que todas las organizaciones laborales, incluidas las Administraciones Públicas, deben promocionar la mejora de las condiciones de trabajo de su personal, elevando su seguridad y salud laboral, no sólo velando por la prevención y protección frente a riesgos que puedan ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en su salud psíquica.
- Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339), que entre otras cosas, recomienda a los poderes públicos de cada país la necesidad de poner en práctica políticas de prevención eficaces y definir procedimientos adecuados para solucionar los problemas que ocasiona.

- NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)
- NTP 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)

2 DEFINICIONES DE ACOSO LABORAL

2.1 RIESGOS PSICOSOCIALES

Consisten en interacciones entre las condiciones de trabajo y las capacidades, necesidades y expectativas de los trabajadores, que están influenciadas por las costumbres, cultura y por las condiciones personales fuera del trabajo.

2.2 ACOSO SEXUAL

La Ley Orgánica para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, en su Art. 7.1 dispone que acoso sexual es “cualquier comportamiento verbal o físico, de naturaleza sexual 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”.

Entre las conductas de acoso sexual y por razones de sexo cabe incluir:

1. El contacto físico deliberado y no solicitado, o un acercamiento físico excesivo o innecesario.
2. Comentarios o gestos repetidos de carácter sexista o sexual acerca del cuerpo, la apariencia, la orientación sexual o el estilo de vida de una persona trabajadora.
3. Llamadas telefónicas, cartas o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo.
4. La persecución.
5. La exposición o exhibición de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías o imágenes de internet de contenido sexualmente explícito.
6. Las bromas o proposiciones sexualmente explícitas.
7. Invitaciones impúdicas o comprometedoras y peticiones de favores sexuales

2.3 ACOSO MORAL

En el ámbito de la legislación laboral contamos con una definición legal de acoso moral aunque se refiere parcialmente al acoso moral que se practica con un móvil discriminatorio.

El Art. 28.1.d) de la Ley 62/2003 define el acoso como “toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo”.

Y por su parte el Art. 7.2. LO 3/2007 señala que “constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”.

Siguiendo el tenor literal de estas definiciones, la conducta general de acoso moral en el trabajo sería “cualquier comportamiento realizado con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”

Se trata de un proceso de violencia psicológica que evoluciona gradualmente y en el que se incluyen conductas y actividades dirigidas contra la/s víctima/s y que se encuentran relacionadas con:

- La negación o limitación de comunicarse adecuadamente.
- Ataques para reducir la posibilidad de relacionarse y lograr su aislamiento social.
- Ataques contra su trabajo y desempeño profesional.
- Ataques contra su reputación profesional e individual e intromisiones en su vida privada.
- El uso de la agresión verbal, sexual o física.

Las conductas o actuaciones recogidas en las definiciones de este apartado no constituyen listas cerradas, ni tienen ánimo excluyente ni limitativo, si bien, las incluidas no pueden producirse en modo alguno.

2.4 ACOSO LABORAL EN EL TRABAJO (APT)

Se trata de conductas o actos de violencia psíquica dirigidos hacia la vida privada o profesional del trabajador y que atentan contra su dignidad o integridad, física o psíquica.

Existen inventarios que detallan este tipo de conductas violentas y que ayudan a identificar más claramente el riesgo. No obstante, pueden darse conductas compatibles con un caso de APT que no estén tipificadas en los inventarios existentes.

Las acciones de violencia psicológica en el trabajo que tienen potencial para afectar la salud del trabajador pueden consistir en:

- ataques a la víctima con medidas organizativas;
- ataques a las relaciones sociales de la víctima;
- ataques a la vida privada de la víctima;
- amenazas de violencia física;
- ataques a las actitudes de la víctima;
- agresiones verbales;
- rumores.

Las conductas o actuaciones recogidas en las definiciones de este apartado no constituyen listas cerradas, ni tienen ánimo excluyente ni limitativo, si bien, las incluidas no pueden producirse en modo alguno.

Se va a tomar como referente la definición acuñada por la Unión Europea (Comité Consultivo 2001) y se refiere con el término acoso moral a todo aquel “comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a es objeto de acoso y ataques sistemáticos, durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo o el efecto de hacerle el vacío”

Tipos de acoso moral:

- **Descendente:** el acosador ocupa un cargo superior a la víctima.
- **Horizontal:** se produce entre compañeros de la misma categoría o nivel jerárquico
- **Ascendente:** el acosador ocupa un puesto de inferior categoría al de la víctima.

NO ES ACOSO MORAL los conflictos en las relaciones, entre jefes y subordinados o entre compañeros de trabajo. Se considerará acoso moral al proceso de destrucción deliberado e intencional contra una persona, LA VÍCTIMA:

- El Acoso moral no es una enfermedad
- La víctima del Acoso Moral no es un enfermo mental sino un trabajador dañado
- La responsabilidad del Acoso Moral pertenece en un último término a la organización como responsable del derecho a la dignidad del trabajador y a que su trabajo no lo perjudique.

De igual forma, El INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO ofrece en sus NTPs 476 y 854 (actualización de la anterior) una RELACIÓN DE CONDUCTAS DE HOSTIGAMIENTO, señalando que es habitual que un individuo que padece esta situación de acoso sea objeto, al mismo tiempo, de varios de los tipos de hostigamiento descritos por parte de su/s hostigador/es:

ATAQUES A LA VÍCTIMA CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES

- El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros.
- Prohibir a 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.
- No asignar tareas a una persona.
- Asignar tareas sin sentido o degradantes.
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades.

ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DE LA VÍCTIMA CON AISLAMIENTO SOCIAL

- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.
- 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.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Tratar a una persona como si no existiera.

ATAQUES A LA VIDA PRIVADA DE LA VÍCTIMA

- Críticas permanentes a la vida privada de una persona.
- Terror telefónico.
- Hacer parecer estúpida a una persona.
- 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.

VIOLENCIA FÍSICA

- Ofertas sexuales, violencia sexual.
- Amenazas de violencia física.
- Uso de violencia menor.
- Maltrato físico.

ATAQUES A LAS ACTITUDES DE LA VÍCTIMA

- Ataques a las actitudes y creencias políticas.
- Ataques a las actitudes y creencias religiosas.
- Mofarse de la nacionalidad de la víctima.

AGRESIONES VERBALES

- Gritar o insultar.
- Críticas permanentes del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales.

RUMORES

- Hablar mal de la persona a su espalda.
- Difusión de rumores.

2.5 Denuncia falsa

Sólo en situaciones de APT, aquella denuncia en la que, tras la instrucción del procedimiento, resulte que concurren simultáneamente los siguientes requisitos:

- Que carezca de razón y fundamento, no habiéndose detectado ningún indicio de conflicto durante la investigación ni de los indicadores de riesgos obtenidos de las evaluaciones que haya practicado el Servicio de Prevención.
- Que su presentación se haya producido con el único fin de dañar a la persona denunciada (acoso inverso) en los mismos términos descritos que en la definición anterior.

2.6 Persona/s Designada/s

Persona/s Designada/s como elemento de referencia y/o contacto para la víctima, además de para detectar cualquier situación de riesgo psicosocial.

Tal persona o personas deben reunir 3 condiciones:

- Debe contar con una preparación y entrenamiento específicos en la problemática de los riesgos psicosociales y en las actuaciones procedimentales
- Debe disponer de mecanismos eficaces para evitar que el conflicto prosiga
- Debe pertenecer a un departamento distinto a la víctima

La/s Persona/s Designada/s pueden recibir apoyo por parte del Técnico del Servicio de Prevención Ajeno.

La designación de la/s Persona/s Designada/s se realizará a través de un acuerdo entre los Representantes de los Trabajadores y la Dirección, en el Comité de Seguridad y Salud.

3 OBJETO

El objeto de este documento es establecer un procedimiento de actuación a seguir ante conductas que puedan suponer acoso laboral en sentido amplio: acoso moral, discriminatorio, acoso sexual y acoso por razones de sexo en el espacio laboral de **ESCOLA D'HOTELERIA DE LES ILLES BALEARS**.

4 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplicará a todo el personal de la organización de **ESCOLA D'HOTELERIA DE LES ILLES BALEARS**, sin ninguna distinción ni por su forma de vinculación al mismo, ni por la duración de la misma.

Si el acoso laboral se produjese entre personas trabajadoras de esta empresa y de una empresa externa que actúen en el mismo lugar o centro de trabajo, se aplicará el procedimiento recogido en este documento, si bien, la adopción de medidas se hará de forma coordinada entre las empresas afectadas, de conformidad con el Art. 24.1 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

5 SUPUESTOS DE SOSPECHA DE ACOSO LABORAL QUE DAN LUGAR AL INICIO DEL PROCEDIMIENTO.

Se iniciará el procedimiento si existe una sospecha de acoso laboral en el trabajo, aunque la persona presuntamente acosada presente una denuncia ante la Inspección de Trabajo o ante los órganos judiciales competentes.

Entendemos por sospecha de acoso laboral las conjeturas fundadas en apariencia o viso de verdad de que una persona empleada de esta empresa está sufriendo acoso en su ámbito laboral, en los términos que se indican en el apartado de definiciones.

Con esta actuación se pretende llegar a conclusiones que detecten problemas de acoso, o en su caso, organizacionales y den soluciones tales como el ejercicio correcto de la autoridad, la protección de los estándares éticos y morales de la organización y la salvaguarda de los derechos de las personas trabajadoras.

El procedimiento también servirá para analizar la posible exposición a factores de riesgo psicosocial, lo que podrá dar lugar a una revisión de la evaluación de riesgos y de la planificación preventiva para llevar a cabo mejoras organizativas que disminuyan o controlen la exposición a los citados factores de riesgo.

El procedimiento de actuación ante supuestos de acoso laboral, además de propiciar medidas preventivas y correctoras al mismo, ha de desarrollarse en base a los principios de efectividad, celeridad y confidencialidad.

6 EL ÓRGANO GESTOR DEL PROTOCOLO: LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN

Se creará una Comisión de Evaluación que en el ámbito de este procedimiento tiene encomendada la aceptación o no a trámite de la denuncia, el diagnóstico de la situación y la propuesta de medidas correctoras en materia de acoso en el trabajo.

Esta Comisión estará constituida de manera permanente por las siguientes personas:

- Dos personas ligadas a la Dirección de ESCOLA D'HOTELERIA DE LES ILLES BALEARS. Una de ellas presidirá la Comisión, o persona en quien delegue.
- Un técnico del Servicio de Prevención, preferentemente especialistas en Riesgos Psicosociales
- Dos delegadas o delegados de Prevención.

Podrá formarse, en caso necesario, a partir de tres miembros provenientes de las mismas representaciones

Las personas elegidas podrán ser de centros de ESCOLA D'HOTELERIA DE LES ILLES BALEARS distintos a los de los trabajadores afectados en la denuncia (posibles centros).

Las personas designadas recibirán una formación adecuada a su participación en las Comisiones de Evaluación, dicha formación deberá incluir siempre conocimientos en factores de riesgos psicosocial, conflicto y acoso laboral en el trabajo.

La Comisión se regirá en su funcionamiento por su propio reglamento y en su defecto por las disposiciones de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo relativas al funcionamiento de los órganos colegiados

7 LA FASE PRELIMINAR

La fase preliminar consta de los siguientes pasos:

7.1 LA SOLICITUD DEL INICIO DEL EXPEDIENTE.

La solicitud de inicio del expediente podrá hacerse por medio de una denuncia de la persona afectada por la conducta de acoso, que se presentará personalmente y/o por escrito al departamento de prevención o a los delegados de prevención.

La solicitud podrá presentarse personalmente por la persona denunciante o a través de compañeros o compañeras en quien delegue.

También podrán presentar la solicitud los mandos intermedios o personas de la dirección, el departamento de prevención en base a las informaciones obtenidas en el curso de sus actividades y los delegados de Prevención.

En el escrito de solicitud constarán los hechos y acciones que se consideren constitutivos de acoso laboral y la firma de la persona denunciante o solicitante.

El departamento de prevención o los delegados de prevención que lo reciban lo pondrán en conocimiento de la Comisión de Evaluación.

La denuncia escrita se enviará por correo electrónico a:

xxxxxxxxxxxxx@xxxxxxxx.com

O por cualquier otro medio a través del cual quede constancia de su entrega, a la atención de cualquiera de las personas que integren el Dpto. de Prevención.

Las solicitudes presentadas por persona distinta a la afectada deberán ser corroboradas por ésta, salvo que la solicitud se efectúe por parte de la empresa ante la Comisión de Evaluación.

7.2 EL ARREGLO INFORMAL DEL PROBLEMA

Antes del inicio del procedimiento la empresa promoverá el intento de solución informal. Esta promoción se basará en la formación y el apoyo al diálogo asistido por el inmediato superior, los representantes de los trabajadores u otra persona.

Este intento, anterior al inicio del procedimiento, no dejará registros escritos

7.3 EL EXAMEN DE ADMISIÓN DE LA SOLICITUD.

La Comisión se reunirá, revisará la documentación y podrá llamar a quien considere necesario. En el plazo de **5 días hábiles** podrá adoptar las siguientes decisiones:

- Iniciar el procedimiento en cualquiera de sus fases y dictar, en su caso, las medidas cautelares que procedan.
- No iniciar el procedimiento, decisión que debe ser tomada por unanimidad y de forma motivada.
- Proponer las medidas preventivas u organizativas que procedan.

La decisión se comunicará a los solicitantes.

8 LA ORDENACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

8.1 INICIO DEL PROCEDIMIENTO

La Comisión de evaluación decidirá, en su caso, iniciar el procedimiento en cualquiera de sus fases:

- La fase de mediación.
- La fase de resolución, cuando se considere que la mediación es imposible.

Y propondrá, en su caso, las medidas cautelares que procedan para proteger la salud de las personas afectadas.

8.2 FASE DE MEDIACIÓN

En esta fase se pretende resolver el conflicto de manera ágil, dialogada y con la intervención de una persona mediadora que proporcionará pautas de actuación que intenten poner fin al conflicto y evitar que se vuelva a producir en el futuro.

La fase dará comienzo a instancias de la Comisión de Evaluación que designará a la persona mediadora entre las personas formadas para ello, asegurando la neutralidad de las personas designadas. Cuando no haya personal disponible en la empresa que reúna las características apropiadas puede recurrirse a un experto externo.

El mediador o mediadores citarán verbalmente o por escrito a las partes al objeto de tratar de dar solución al problema.

La participación de las partes en la fase de mediación será voluntaria. Este carácter voluntario se alargará a lo largo de todo el proceso incluida la solución final que tendrá que ser aceptada por las partes.

El responsable de prevención y, en su caso, los responsables de la sección o centro serán los encargados de que las actuaciones de la mediación se lleven a cabo. Fomentarán y facilitarán el procedimiento y serán los encargados de que las soluciones se lleven a cabo.

Se iniciará la mediación dentro de los **7 días naturales** siguientes a la decisión de la Comisión Evaluadora de iniciar el procedimiento, salvo que existan razones justificadas que aconsejen la ampliación del plazo, en cuyo caso deberán ser puestas en conocimiento de las partes por escrito. Este plazo podrá ampliarse, de forma motivada, durante **7 días naturales** más.

La persona mediadora, en el plazo máximo de **30 días naturales** desde el inicio de la mediación, realizará un informe con las actuaciones realizadas y las medidas propuestas para dar solución al problema y remitirá este documento de mediación a la Comisión de Evaluación y a las partes, como máximo, dentro de los **7 días naturales** siguientes.

El mediador recibirá la información y documentación que precise y podrá llevar a cabo las actuaciones que crea pertinentes. Podrá convocar una reunión de mediación con las partes. A esta reunión las partes podrán acudir acompañadas por quien crean oportuno.

El informe de mediación deberá ser recibido y firmado por las partes.

En caso de aceptación de la propuesta mediadora, el control y seguimiento de las medidas propuestas se realizará por parte de la Comisión de Evaluación, que informará oportunamente de ello al Comité de Seguridad y Salud y establecerá la finalización del proceso.

El mediador o los representantes de las partes que participen en el procedimiento de mediación deberán abstenerse de participar en la fase de resolución.

8.3 FASE DE RESOLUCIÓN

Esta fase se iniciará en los siguientes casos:

- a) Cuando cualquiera de las partes haya rechazado la fase de mediación o las medidas propuestas por la persona mediadora.
- b) Cuando las medidas propuestas en la fase de mediación no hayan resuelto el conflicto, a juicio de la Comisión.
- c) Cuando el estado físico o psíquico de la persona presunta acosada aconsejen no acudir a la mediación.

Las partes podrán iniciar el procedimiento de resolución hasta **30 días hábiles** desde el final de la fase de mediación.

La Comisión de Evaluación se reunirá en un plazo de **15 días naturales** y designará a las personas encargadas de resolver el conflicto. De considerarse necesario, se podrá solicitar la incorporación a esta Comisión de asesoría externa para ayudar en la toma de decisiones.

La empresa a través de formación o de asesoría externa dispondrá de expertos en riesgos psicosociales capaces de llevar a cabo la investigación. Estos expertos trabajarán e informarán a la Comisión.

En el plazo de **7 días naturales** desde el inicio de esta fase, se comunicará a las partes la composición de la Comisión y a partir de la fecha de comunicación se abrirá un plazo de recusación o abstención de otros **7 días naturales** más.

Finalizado el plazo de recusación y abstención, la Comisión de Evaluación, en su primera reunión, en un plazo de **5 días hábiles**, revisará la documentación incluida en el expediente,

estudiará las actuaciones llevadas a cabo y decidirá sobre la continuación del procedimiento en el mismo sentido que se cita en el inicio.

La Comisión realizará las actuaciones pertinentes para determinar si ha existido o no acoso moral, sexual o por razones de sexo para lo cual solicitará cuantos documentos, informes, dictámenes, etc. puedan servir para aclarar el tema. Asimismo, dará audiencia por separado a las partes y a cuantas personas (personal empleado o de jefatura, etc.) sean necesarias.

Los diferentes Departamentos deberán colaborar con la Comisión en todo lo que ésta les solicite, con el fin de que pueda tener todos los elementos de juicio necesarios para concluir la investigación.

La Comisión celebrará una reunión con las partes por separado y éstas podrán asistir acompañadas por una persona. Cada una de las partes podrá proponer la participación en el proceso de investigación de personas que tengan relación directa con el asunto a tratar, bien por haber sido testigo de la situación o por ser expertas en la materia.

En el plazo no superior a **30 días naturales** desde el inicio del proceso de investigación, se emitirá un informe en el que se indicará si existen indicios de acoso laboral o no, así como las medidas preventivas y correctoras que se proponen y a quién o quiénes corresponde su aplicación.

Este informe, que será vinculante, se comunicará a las partes y a la Dirección de ESCOLA D'HOTELERIA DE LES ILLES BALEARS, como máximo, dentro de los **7 días naturales** siguientes.

En dicho informe se podrá concluir:

- la apertura de un expediente sancionador por la comisión de una falta muy grave en función de los indicios de conductas de acoso razonadas.
- la propuesta de medidas organizativas dentro del programa de evaluación, prevención de riesgos psicosociales.
- la conclusión de que no existan conflictos o conductas especiales.

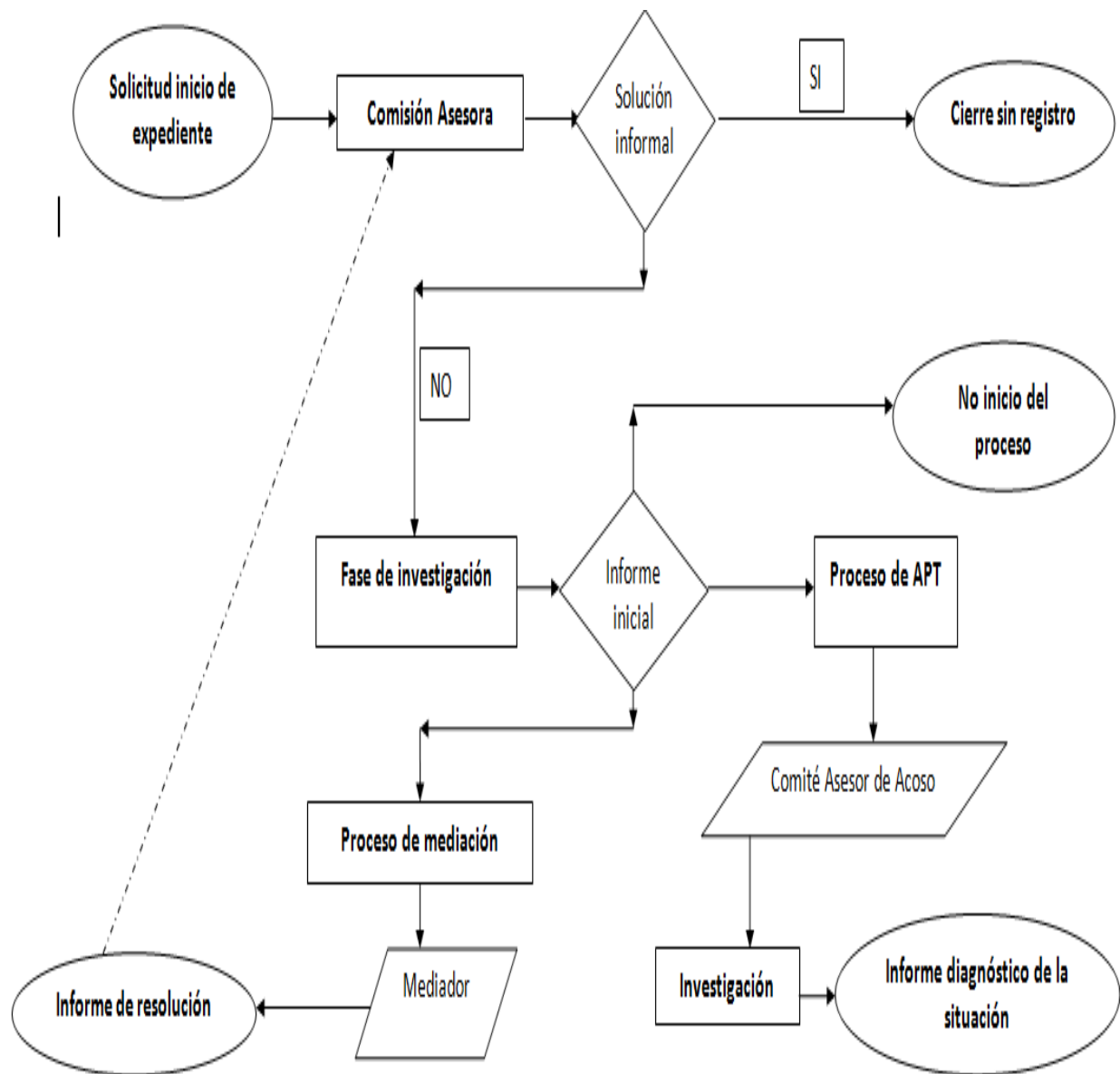
Cuando la constatación de los hechos no fuera posible, la persona denunciante no será objeto de represalia alguna, salvo que fehacientemente se demostrara la falsedad de las acusaciones, con la sola intención de desacreditar al denunciado u obtener ventaja o beneficio contra derecho, en cuyo caso se iniciará el expediente disciplinario oportuno.

8.4 FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

La dirección de ESCOLA D'HOTELERIA DE LES ILLES BALEARS escribirá un código de conducta que establezca que no se consentirán en su seno las conductas aquí definidas. En este código se pondrá por escrito su compromiso a asumir y realizar las conclusiones vinculantes a las que llegue la Comisión de Evaluación.

El control y seguimiento de las medidas propuestas se realizará por parte de la Comisión de Evaluación, que informará oportunamente de ello al Comité de Seguridad y Salud y establecerá la finalización de proceso.

9 DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



10 GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 DEBER DE SIGILO

A toda aquella persona que haya podido participar en cualquiera de las fases mencionadas en este documento se le exigirá el deber de sigilo.

10.2 DERECHO A LA INTIMIDAD

También se garantizará la protección al derecho a la intimidad y que el tratamiento de la información personal generada en este procedimiento se regirá por lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos.

A partir de la resolución de inicio del procedimiento por la Comisión de Evaluación tanto la persona denunciante como la denunciada tendrán derecho de acceso al material existente en relación con el proceso. Este acceso no incluye el contenido de la denuncia, que debe ser siempre confidencial y que no debe formar parte del procedimiento.

10.3 DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD

En base al derecho de las personas trabajadoras a una protección integral de la salud, el EMPRESA adoptará las medidas correctoras necesarias para garantizar una protección adecuada de la salud de la persona que haya sido víctima de acoso laboral en su ámbito, brindará el apoyo organizativo y psicológico necesario para lograr su restablecimiento y evitará cualquier tipo de represalia.

Se ofertará un examen de salud por parte del servicio médico del servicio de prevención al trabajador denunciante y a otros trabajadores que lo soliciten. El servicio médico a lo largo de todo el proceso apoyará a los trabajadores. Podrá emitir informes que serán obligatorios siempre que, en función del estado de salud (sin citarlo), a su juicio sean altamente

recomendables o deban adoptarse medidas cautelares. Acudir al servicio médico será voluntario para los trabajadores.

10.4 DERECHO DE PROTECCIÓN FRENTE A REPRESALIAS

El EMPRESA se asegurará de que las personas que intervengan en calidad de testigo o faciliten información, no serán objeto de intimidación, persecución, discriminación o represalias. Cualquier acción en este sentido se considerará un asunto disciplinario.

10.5 IMPULSO DEL PROCEDIMIENTO FRENTE A REPRESALIAS

Así mismo, la empresa garantizará en todos los casos, el desarrollo de las fases del procedimiento, una vez activado este protocolo.

11 PLAN DE MEDIDAS PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL PROTOCOLO

11.1 REVISIÓN

El documento podrá ser motivo de modificaciones y variaciones fruto de los avances de los conocimientos técnicos y legislativos en la materia y de la propia praxis en la aplicación del mismo.

Además, este protocolo será objeto de revisión periódica y podrá ser objeto de modificaciones en base a las propuestas que en su caso efectúe el Comité de Seguridad y Salud, la empresa o la representación social.

Estas modificaciones se pactarán entre la empresa y los representantes de los trabajadores.

11.2 ACCIONES DE INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PROTOCOLO

Se garantizará que este protocolo se ponga en conocimiento de todo el personal. Se pondrán en marcha, en un periodo de 2 meses desde el acuerdo, medidas de divulgación para el personal en general, y de formación específica para mandos intermedios y grupos sensibles.

11.3 PLAN DE FORMACIÓN

En el plazo de dos meses desde el acuerdo se propondrá un plan de formación específica para el colectivo de mediadores y para las personas que puedan ejercer la investigación en la fase de resolución.

11.4 REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN

En un plazo de seis meses desde el acuerdo se acordará un reglamento de actuación de la Comisión de Evaluación.

12 ANEXOS

CODIGO DE BUENA CONDUCTA APLICADO A LA PREVENCIÓN DE RIESGO PSICOLÓGICO.

A fin de evitar la aparición del acoso citado durante el protocolo anterior se establece como una herramienta más un código de buenas conductas con el cual se pretende establecer una serie de medidas que actuarán de manera preventiva

Objeto

El presente Código de Conducta tiene por objeto establecer los principios que han de presidir los comportamientos de los empleados, enmarcado todo ello en los Valores de la Organización: Personas, Trabajo en Equipo, Conducta Ética, Orientación al Cliente, Orientación a Resultados.

Ámbito de aplicación

Este Código de Conducta se aplicará a todos los empleados vinculados contractualmente a la Organización.

CODIGO DE BUENA CONDUCTA APLICADO A LA PREVENCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO

Conducta Ética

Actuar con independencia, integridad moral y respeto a las personas en el desarrollo de su actividad diaria. Conlleva las siguientes exigencias:

Prohibición: De cualquier forma de acoso moral, o abuso.

Lealtad y buena fe: Ajustar en todo momento su actuación a los principios de lealtad y buena fe para con la Empresa, los superiores jerárquicos, iguales y colaboradores, así como respecto a terceros con los que profesionalmente se relacione.

Integridad de la información: La información manejada bajo su ámbito de responsabilidad deberá ser tratada y reflejada de forma íntegra, precisa y veraz.

Información privilegiada: El uso o divulgación de información privilegiada obtenida por razón de sus funciones no se efectuará en beneficio propio o de terceros.

Igualdad de oportunidades: Fundamentar la selección y promoción de los empleados del Grupo en criterios objetivos.

No discriminación: Mantener un entorno de trabajo libre de toda discriminación y de cualquier conducta que implique un acoso moral.

Prevención de Riesgos Laborales: Cumplir las medidas preventivas en materia de seguridad y salud.

Cooperación con la prevención: Ante la detección de una situación de acoso por parte de cualquier persona de la organización favorecer la denuncia de dicha situación.

El Servicio de Prevención Ajeno de Quirónprevención, desea agradecer a la Dirección, Mandos y RLT de ESCOLA D'HOTELERIA DE LES ILLES BALEARS, la colaboración prestada durante las visitas, quedando a su disposición para cualquier aclaración o consulta que consideren necesaria.

Fdo. David Parraga Parraga

En Palma, a 13 de Abril de 2021.

Técnico de Prevención
Servicio de Prevención Ajeno
Quirónprevención