

# ***RIESGOS PSICOSOCIALES:***

## ***INTERVENCIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL***

FINANCIADO POR:

CÓDIGO DE ACCIÓN: AT2017-0061



**GOBIERNO  
DE ESPAÑA**

**MINISTERIO  
DE EMPLEO  
Y SEGURIDAD SOCIAL**



**FUNDACIÓN  
ESTATAL PARA  
LA PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES, F.S.P.**



**EDICIÓN**: Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente CCOO Canarias  
**FINANCIADO POR**: Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales F.S.P  
**CÓDIGO DE ACCIÓN**: AT2017-0061  
**DEPOSITO LEGAL N°**: GC561-2018

## INDICE

<b>Prólogo</b> .....	5
<b>Introducción</b> .....	6
<b>Riesgos Psicosociales y Organización Del Trabajo</b> .....	8
Factores de riesgos psicosociales.....	8
Evaluación de riesgos psicosociales y planificación de la actividad preventiva.....	10
Resumen del proceso de intervención.....	12
<b>Riesgos Psicosociales y Acoso Laboral</b> .....	15
Definición de acoso laboral.....	15
Formas de ejercer el acoso.....	17
Conductas no constitutivas de acoso.....	18
Consecuencias del acoso laboral.....	21
<b>Estrategias de intervención frente al acoso laboral</b> .....	22
Estrategias preventivas .....	22
Estrategias de intervención reactivas.....	25
Actuaciones concretas ante un posible caso de acoso.....	29
¿Qué papel desempeña el delegado/a de prevención ante un posible caso de acoso?.....	30
¿Los daños a la salud derivados del acoso laboral han de ser considerados como accidentes de trabajo?....	32
<b>Bibliografía y referencias</b> .....	34
<b>Anexos</b> .....	36
<b>ANEXO I</b>	
Modelo de solicitud a la empresa de la realización de la evaluación de riesgos psicosociales.....	37
<b>ANEXO II.</b>	
Modelo de protocolo de prevención del acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo...38	
<b>ANEXO III. Flujograma.</b>	
Modelo de protocolo de prevención del acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo.....	46

# RIESGOS PSICOSOCIALES:

## INTERVENCIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL

# PRÓLOGO

Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral están asociados a una mala organización del trabajo. Dichos riesgos son inherentes al trabajo, sobre todo al trabajo por cuenta ajena, por lo que su existencia es tan vieja como lo es el desempeño de la actividad laboral. El mercado de trabajo actual ha incrementado de manera exponencial la presencia de estos riesgos en los centros de trabajo; la alta precariedad laboral, la precarización de las condiciones laborales, poca duración de los contratos, alta rotación del personal, la temporalidad, la parcialidad no deseada de los contratos, los ajustes de plantillas, la prolongación de las jornadas.

Por otro lado, la inestabilidad y el miedo a la pérdida del puesto de trabajo, hace muy vulnerable a la clase trabajadora. También se quiere acabar con mitos como que el acoso laboral se produce entre niveles jerárquicos diferentes, el actual mercado laboral junto con una mala organización el trabajo genera dicho acoso también al mismo nivel jerárquico, entre compañeros y compañeras por los modelos productivos implantados donde prima la competitividad.

Desde la Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente y el Gabinete de Salud Laboral de CCOO Canarias, nos hemos propuesto la elaboración de material de sensibilización que pretende clarificar y ayudar a nuestros delegados y delegadas de prevención a identificar y abordar los riesgos psicosociales en el ámbito de la empresa. Pretendemos aportar nuestra granito de arena para facilitar el tratamiento de los mismos pero sobretodo cómo prevenirlos.

Evitar el sufrimiento de quienes lo padecen y por otro lado contribuir a entorno laborales más sanos y saludables. La guía, que ahora tienes en tu mano, forma parte de la campaña de información y formación que se desarrollará en Canarias y Baleares en la que se pretende ofrecer una herramienta útil para abordaje de situaciones de riesgos evitando su aparición y/o ayudando a resolver las situaciones creadas al respecto.

Esperamos serles de ayuda.

Carmen Marrero Falcón  
Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente de CCOO Canarias

## INTRODUCCIÓN

El presente material se enmarca dentro de las actividades que Comisiones Obreras Canarias, Secretaría de Salud Laboral y Medioambiente, realiza bajo la financiación de la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales a través de las subvenciones para la ejecución de acciones transversales en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, con la denominación de “asistencia técnica y promoción de la actividad preventiva”. Dentro de esta acción, desarrollamos el “Proyecto intervención sobre los riesgos psicosociales”.

Esta acción está avalada en el marco estratégico con objetivos consensuados entre todos los interlocutores de las Comunidades Autónomas de Canarias e Islas Baleares, en concreto el objetivo 1.4 de la Estrategia Canaria de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020, el cuál es coincidente con el objetivo 6º de la Estrategia de Seguridad y Salud de la Comunidad Autónoma de Islas Baleares 2016-2020, donde se favorece el desarrollo y difusión de metodologías de evaluación de riesgos psicosociales de referencia, que permitan un mejor conocimiento y prevención de dichos riesgos.

Los riesgos psicosociales han ido adquiriendo, en los últimos años, un mayor protagonismo en el ámbito de las relaciones laborales; tal como recoge el aumento paulatino de los datos obtenidos en las diferentes Encuestas Nacionales de Condiciones de Trabajo en España. Influido por el cambio constante en la organización de las empresas como mecanismo de adaptación a las variantes circunstancias de los mercados. Asimismo, en estos últimos años, el aumento en la precarización del mercado laboral, el empeoramiento en las formas de organizar el trabajo, las falsas contrataciones parciales, . . . hacen más visible la relación existente entre una mala organización del trabajo y los problemas de salud derivados de ésta, el estrés laboral, el síndrome del quemado o burn out, acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, entre otros.

La imposición de condiciones de trabajo diferentes y desiguales implica un aumento de la competitividad individual en detrimento de unas relaciones sociales saludables entre compañeros/as, y son el caldo de cultivo para que se produzcan divisiones y tensiones en la plantilla y aparezcan situaciones de acoso.

Las deficiencias más relevantes de la organización del trabajo en relación con el acoso tienen que ver con: altas exigencias, falta de claridad de rol, escasa o nula previsibilidad, escaso margen de control e influencia, inseguridad en las condiciones de trabajo, temporalidad, escaso o nulo apoyo social, deficiente calidad de liderazgo. Estos factores de riesgo han de ser identificados y cuantificados mediante la realización de la evaluación de riesgos psicosociales correspondiente y aplicar medidas para su eliminación en origen.

En este documento nos centraremos en la fijación de conceptos sobre acoso laboral, su prevención y la actuación para hacer frente al mismo como riesgo psicosocial, cuyas causas principales las podemos encontrar en estrategias empresariales de organización del trabajo que favorecen que se originen conductas de hostigamiento hacia una o varias personas trabajadoras.

Nuestro objetivo consistirá en facilitar la información y las herramientas necesarias a los delegados/as de prevención y trabajadores/as en general, para que puedan identificar las deficiencias en la organización del trabajo en sus empresas; así como todas aquellas conductas constitutivas de acoso que puedan producirse en su entorno laboral, y actúen desde la prevención y protección de la salud de los trabajadores/as frente a este tipo de riesgos.

# RIESGOS PSICOSOCIALES Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Los Riesgos Psicosociales son condiciones de trabajo derivadas de la organización del trabajo para las que se tienen estudios científicos suficientes que demuestran que perjudican la salud de los trabajadores/as, independientemente de la personalidad. La normativa en materia preventiva deja claro que el daño a la salud puede proceder, no sólo de máquinas o sustancias que se emplean en el trabajo, no sólo de las características de los locales e instalaciones, sino también de la organización del trabajo.

**LOS RIESGOS PSICOSOCIALES:  
NO SON un problema individual  
NO SON un problema de personalidad.  
NO RESPONDEN a circunstancias personales y familiares.**

Al tener su origen en la organización del trabajo, es posible encontrar estos riesgos en cualquier empresa, departamento y/o puesto de trabajo de cualquier sector económico.

## FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Son aquellos aspectos de la organización del trabajo, tales como los sistemas de producción, el diseño de las tareas, la comunicación, las relaciones entre compañeros/as y los niveles de apoyo social, los estilos de mando, el contenido del trabajo, la capacidad de iniciativa y control, los niveles de carga y los ritmos de trabajo, ... que pueden afectar a la salud de las personas trabajadoras a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos que originan estrés. Causa importante del absentismo y de problemas de salud frecuentes como son: ansiedad, depresión, trastornos musculoesqueléticos, afecciones cardiovasculares, entre otros.

Una de las propuestas de agrupación de factores de riesgos psicosociales se basa en el proceso de intervención de riesgos psicosociales CoPsoQ ISTAS 21, que distingue 6 grupos de riesgos psicosociales:

■ **EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO:** exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias emocionales, exigencia de esconder emociones.

Exposiciones nocivas para la salud: tener más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado; aumentar el ritmo de trabajo porque hay más demanda de producción y misma plantilla, mayores exigencias de calidad siendo las demás condiciones las mismas; o cuando se trabaja continuamente con personas que dependen del trabajador/a para hacer sus funciones básicas, o cuando se ven obligados a esconder o fingir emociones, sentimientos u opiniones ante determinadas situaciones.

■ **CONFLICTO TRABAJO FAMILIA:** entra en juego la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar (doble presencia).

Exposiciones nocivas para la salud: alargamiento habitual de la jornada laboral (por decisión unilateral de la empresa); trabajar en fines de semana o festivos o en turno de tarde; no tener días u horas de libre disposición para acompañar a familiares dependientes, o para realizar gestiones con la administración,...

■ **CONTROL SOBRE EL TRABAJO:** se basa en la influencia, las posibilidades de desarrollo y el sentido del trabajo.

Exposiciones nocivas para la salud: no poder participar en la toma de decisiones de aspectos básicos del trabajo como la cantidad de trabajo asignada, la forma de hacer el trabajo, etc.; que el trabajo esté compuesto por un conjunto de tareas estandarizadas y repetitivas que no permiten aplicar las habilidades, conocimientos, etc.; o cuando se desconoce la utilidad o finalidad que tienen las tareas que se realizan, porque ni siquiera se conoce la relación que tienen con el producto o servicio final.

■ **APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO:** se corresponde con los siguientes aspectos: apoyo social de compañeros, apoyo social de superiores, calidad de liderazgo, sentimiento de grupo, previsibilidad, claridad de rol y conflicto de rol.

Exposiciones nocivas para la salud: cuando se trabaja totalmente aislado sin ningún tipo de contacto durante toda o gran parte de la jornada; existencia de alta competitividad entre compañeros/as en el cumplimiento de objetivos (parte variable del salario); falta de claridad de rol cuando no se tiene definido bien los objetivos de nuestro trabajo, las tareas que nos corresponden, las responsabilidades, etc.; no disponemos de la información suficiente o con la antelación debida para realizar nuestro trabajo; afrontar la realización de tareas con las que el trabajador/a pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos.

■ **COMPENSACIONES DERIVADAS DEL TRABAJO:** intervienen la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo. Estamos hablando de reconocimiento, inseguridad en el empleo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Exposiciones nocivas para la salud: cuando no se reconoce ni respeta tu trabajo; si el salario no es acorde a las tareas que se realizan y a las responsabilidades que se asumen; cuando la contratación temporal es la forma habitual de establecer la relación laboral y hay un temor constante a la no renovación del contrato; si se sufren constantes cambios de condiciones de trabajo por decisión unilateral de la dirección, supervisores dejando sin voz a los trabajadores/as; rumores de posibilidad de cambios en el futuro, como por ejemplo: una posible reestructuración, externalización de determinados puestos o servicios, un ERE, etc.

■ **CAPITAL SOCIAL:** Estamos hablando de justicia y confianza vertical. Así, un alto nivel de justicia organizacional, tiene que ver con el nivel de participación de los trabajadores en la toma de decisiones y con las posibilidades reales de ser cuestionadas. La confianza vertical se relaciona con la opinión favorable de que dirección y trabajadores/as actuarán de forma adecuada y competentemente, con la fiabilidad de que la información fluye adecuadamente y con transparencia. Es decir, los límites a la arbitrariedad en la gestión laboral se ha relacionado con mayores niveles de salud mental y con menores niveles de absentismo laboral.

Exposiciones nocivas para la salud: cuando sólo se escucha la opinión de unos trabajadores y no de otros; cuando no te puedes fiar de la información de la dirección; falta de transparencia y lentitud en la transmisión de información.

No todas las dimensiones de riesgo psicosocial inciden de igual manera en todos los puestos de trabajo, departamentos, etc. Por tanto, para conocer dicho grado de incidencia habrá que realizar la correspondiente evaluación de riesgos psicosocial que nos permita medir y cuantificar dichos riesgos.

### EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA.

El/la empresario/a debe garantizar la seguridad y salud en todos los aspectos relacionados con el trabajo (art. 14.2 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales<sup>2</sup>). La tutela de la salud de los/as trabajadores/as prevista en nuestro ordenamiento jurídico, incluye también la protección ante los riesgos relativos a la organización del trabajo (art. 4.7.d de LPRL). Además, el art. 15.1.d de dicha ley señala, entre los principios de la acción preventiva, que es obligación del empresario/a “adaptar el trabajo a la persona, en particular a lo que respecta a concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud”. Y el art. 15.1.g de la citada Ley establece que, el empresario, a la hora de planificar la prevención deberá buscar “un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales”.

Por tanto, los riesgos psicosociales, por ser derivados de la organización del trabajo, han de ser evaluados por la empresa (art. 16 de la LPRL), pero no vale cualquier método, sino que estos han de cumplir una serie de requisitos que se recogen en la normativa en materia preventiva.

---

<sup>2</sup>En adelante LPRL.

EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES	
REQUISITOS	NORMATIVA
Finalidad preventiva: obtener información para adoptar medidas preventivas	RSP <sup>3</sup> : arts. 2.3 y 3.1.
Estimar la magnitud de los riesgos y porcentaje de trabajadores expuestos.	RSP: art 3.1 y 8.
Debe dar información sobre la exposición por puesto de trabajo	RSP: art. 4.1.
Evaluar condiciones de trabajo, incluidas las derivadas de la organización del trabajo	RSP: art. 4.1.a. LPRL: art. 4.7.
Debe dar cabida a la información recibida por los trabajadores/as	RSP: art. 5.1.
Debe ser participativo <sup>4</sup> .	LPRL: Arts. 14, 18, 33, 34 y 36.

Existen métodos de evaluación de riesgos psicosociales que cumplen con los requisitos científicos y legales. Su objetivo es identificar y medir las exposiciones a los factores de riesgos antes mencionados para conocer y cambiar las condiciones de trabajo que resultan dañinas para la seguridad y salud de los trabajadores/as.

**TIENES DERECHO A SOLICITAR  
LA EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES  
(Vease modelo en el ANEXO I)**

Podemos encontrar en España diversos métodos de evaluación de riesgos psicosociales, siendo los más destacados y utilizados los siguientes:

1. Método CoPsoQ ISTAS 21<sup>5</sup>.
2. Método FSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo<sup>6</sup>.

### LA PROPUESTA DE COMISIONES OBRERAS (CCOO):

Desde Comisiones Obreras proponemos la utilización del método CoPsoQ-ISTAS 21, por cumplir con todos los requisitos científico-técnicos y porque, más que un método de evaluación, es un proceso de intervención altamente participativo en todas las fases del mismo, a saber: acordar la utilización del método, preparación y realización del trabajo de campo, interpretación de los resultados y acuerdo de medidas preventivas, implementación de dichas medidas y seguimiento y control de las mismas.

<sup>3</sup>Reglamento de los Servicios de Prevención. RD 39/1997.

<sup>4</sup> Los/as trabajadores/as y sus representantes tienen conocimientos, derivados de su experiencia, que no son sustituibles y que son complementarios a los que poseen los técnicos/as de prevención. Pero su participación no debe limitarse solamente al proceso de obtención de datos, sino también en el de la interpretación de los mismos y en el de la propuesta de medidas preventivas.

<sup>5</sup><http://copsoq.istas21.net/>

<sup>6</sup><http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/>

## RESUMEN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN (Método CoPsoQ ISTAS 21)

FASE DEL PROCESO	¿QUIEN LA REALIZA?	¿CUÁNDO?
<b>EVALUACION DE RIESGO</b>		
<b>Acordar la utilización del método</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentar el método CoPsoQ-istas21</li> <li>● Firmar el acuerdo para su implementación</li> <li>● Constituir el grupo de trabajo</li> </ul>	Comité de Seguridad y Salud	
<b>Preparar y realizar el trabajo de campo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Adaptar el cuestionario</li> <li>● Diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario y la sensibilización de la plantilla</li> <li>● Poner en marcha el trabajo de campo</li> </ul>	Grupo de Trabajo	
<b>Interpretar los resultados y acordar medidas preventivas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informatizar los datos y generar el informe preliminar</li> <li>● Concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas</li> <li>● Informar a la plantilla</li> </ul>	Grupo de Trabajo  El Comité de Seguridad y Salud ratificará las medidas preventivas que el grupo de trabajo acuerde poner en marcha y el documento final de evaluación de riesgos	
<b>PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDAD PREVENTIVA</b>		
<b>Implementar las medidas preventivas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Planificar las medidas preventivas</li> <li>● Seguir su implementación</li> <li>● Evaluar las medidas preventivas</li> <li>● Informar a la plantilla</li> </ul>	Grupo de Trabajo  El Comité de Seguridad y Salud ratificará cualquier medida preventiva que el Grupo de Trabajo acuerde poner en marcha y el documento final de planificación de la actividad preventiva	

Este método está diseñado para cualquier tipo de trabajo y empresa. Es altamente participativo<sup>7</sup>, puesto que se basa en el funcionamiento de un grupo de trabajo tripartito compuesto por representantes de la empresa, de los trabajadores/as (delegados/as de prevención) y del servicio de prevención.

<sup>7</sup>Según el manual de instrucciones del método, es obligatorio constituir un grupo de trabajo compuesto por representantes de los trabajadores/as, representantes de la empresa, servicio de prevención y/o técnicos externos.

Considera que el conocimiento técnico y el conocimiento fundamentado en la experiencia de los trabajadores/as son complementarios (a través de los círculos de prevención<sup>8</sup>) y, además, necesarios en el proceso de intervención preventiva.

VERSIONES DEL MÉTODO CoPsOq ISTAS21		
LARGA	MEDIA	CORTA
Diseñada para la investigación	Diseñada para evaluar los riesgos psicosociales en medianas y grandes empresas.	Diseñada para empresas de menos de 25 trabajadores/as. También se puede utilizar para valorar, individualmente, por ejemplo, la exposición a riesgos psicosociales en cualquier puesto de trabajo.

En su versión media, el método CoPsOq ISTAS 21 permite confeccionar un cuestionario adaptado a la realidad organizacional de la empresa. Por tanto, podemos definir, adaptar o eliminar algunas de las preguntas relativas al sexo, edad, puesto de trabajo, departamento, antigüedad, relación laboral y horario, con el fin de garantizar el anonimato de las personas que realizan el cuestionario. Estas preguntas son las unidades de análisis que tiene en cuenta el método, es decir, aquellas condiciones sociodemográficas y de trabajo para las que el método permite obtener información de la exposición a los riesgos psicosociales.

Es decir, el método puede presentar los resultados del nivel de exposición de cada dimensión psicosocial para cada una de las unidades de análisis previamente decididas y adaptadas a la realidad concreta de la empresa objeto de evaluación. Ello permite la localización del problema y facilita la elección y el diseño de la solución adecuada para eliminar el riesgo en origen.

Nos permitiría, por ejemplo, obtener el porcentaje de plantilla expuesta a la situación más desfavorable para la salud respecto a la dimensión "inseguridad" entre los distintos tipos de contrato u horarios, y saber si esta exposición es más frecuente entre la plantilla temporal o fija, entre la plantilla de turno de mañana, tarde o noche, etc.

El proceso garantiza la elaboración de los documentos de evaluación de riesgos y de planificación de la actividad preventiva. Ello permite "triangular" los resultados ya que requieren una interpretación discutida y acordada en el seno del grupo de trabajo, atendiendo también a la información cualitativa obtenida en los debates de los círculos de prevención.

<sup>8</sup>Son grupos de trabajadores, reunidos por el grupo de trabajo, a efectos de consulta sobre alguna cuestión relativa a las condiciones de trabajo relacionadas con las exposiciones desfavorables para la salud, con el fin de reducirlas o eliminarlas en origen.

En consecuencia, es imprescindible que todas las empresas realicen la evaluación de riesgos psicosociales con el fin de detectar y cuantificar todos los riesgos relativos a la organización del trabajo para implementar, posteriormente, las medidas de prevención y/o corrección a través de la planificación de la actividad preventiva. Eliminando o disminuyendo, en gran medida, los riesgos laborales generadores de estrés, tales como: burn out, insatisfacción, acoso laboral, acoso sexual en el trabajo, acoso por razón de sexo, etc.

**TANTO LA LEY COMO LA CIENCIA OBLIGAN A LAS EMPRESAS  
A EVALUAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

**NO ACEPTES UNA NEGATIVA POR RESPUESTA**

## RIESGOS PSICOSOCIALES Y ACOSO LABORAL

Existen factores que pueden favorecer la aparición de conductas violentas, de hostigamiento o acoso, principalmente, por una deficiente organización del trabajo y/o por una mala gestión de los conflictos por parte de los superiores jerárquicos o de la dirección de la empresa, sobre todo, en las fases iniciales del mismo.

### DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL

El acoso laboral, acoso psicológico en el trabajo o mobbing, es un riesgo laboral de carácter psicosocial cuyos efectos en la salud han de considerarse como daños derivados del trabajo. Es una obligación empresarial prevenirlo. El acoso laboral se traduce en la exposición a conductas de violencia psicológica dirigidas, de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud<sup>9</sup>.

#### CARACTERÍSTICAS

- **EXPOSICIÓN A CONDUCTAS DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL AMBITO LABORAL** que atentan contra la dignidad e integridad moral, creando un entorno laboral intimidatorio, degradante u ofensivo.
- **EJERCIDAS DESDE UNA POSICIÓN DE PODER**, no necesariamente jerárquica.
- **REPETICIÓN, FRECUENCIA Y CONTINUIDAD EN EL TIEMPO** de dichas conductas.
- **FOCALIZACIÓN EN UNA O VARIAS PERSONAS.**

Toda situación estresante en el ámbito laboral, normalmente causada por una mala organización del trabajo, tiene muchas posibilidades de generar conflictos interpersonales, siendo este el detonante para la aparición del acoso laboral si no se gestiona adecuadamente o no se actúa frente a ello.

Las deficiencias en la organización del trabajo, por tanto, son el caldo de cultivo para que se produzcan situaciones de acoso en el seno de la empresa. Así lo exponen LLORENS Y FERNÁNDEZ<sup>10</sup> relacionando diferentes factores de riesgo psicosocial con el acoso:

■ **Claridad de Rol:** falta de definición de los objetivos, el grado de autonomía o las responsabilidades. Esto permite al acosador/a arrogarse competencias superiores a las suyas, asignar tareas de inferior categoría o inventarse otras innecesarias.

<sup>9</sup>INSSBT. NTP 854: "Acoso Psicológico en el trabajo: definición". Año 2009.

<sup>10</sup>FERNÁNDEZ CAROU, L. y LLORENS SERRANO, C. (2002): "Acoso Moral (mobbing): una dimensión de riesgo psicosocial".

- **Previsibilidad:** no proporcionando toda la información necesaria, adecuada y a tiempo, dificultando la realización de las tareas y la adaptación a los cambios, con el fin de que la persona acosada cometa errores y quede en evidencia ante la empresa y los demás compañeros/as.
- **Control e Influencia:** escaso nivel de autonomía y estrecho o nulo margen de decisión respecto al contenido y las condiciones de trabajo. Permite al acosador dar mucho o poco trabajo u obligar a ampliar la jornada laboral.
- **Inseguridad:** temporalidad elevada, distribución de la jornada de trabajo, salario variable. Esto permite al acosador/a cambiar los turnos a su conveniencia, trasladar de centro de trabajo, etc.
- **Conflicto de Rol:** exigencia de realizar tareas que entran en conflicto con las normas y valores profesionales o morales. Esto permite que a la/s víctima/s de acoso y sólo a ellas/s se les obligue a realizar este tipo de prácticas.
- **Apoyo Social y Relaciones Sociales:** no se fomenta el apoyo en equipo, incomunicación y aislamiento, elevada competitividad entre compañeros/as. Permite al acosador/a no convocar al acosado/a a reuniones generales, prohibir que sus compañeros/as le hablen, asignarle trabajos donde esté completamente aislado o cambiarle el horario de la comida para evitar que se relacione con el resto de la plantilla.
- **Calidad de Liderazgo:** Estilos de mando autoritarios por los jefes intermedios o, todo lo contrario, muy permisivos; así como el no saber gestionar los conflictos que se puedan originar y, de que, de no ser resueltos en los estadios iniciales, se enquistan y darán lugar a conductas de acoso propiamente dichas.

En resumen, las deficiencias anteriormente expuestas son el escenario ideal para que pueda desencadenarse un proceso de acoso laboral.

**UNA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO SALUDABLE CIERRA LAS PUERTAS  
A QUE SE PRODUZCAN SITUACIONES DE ACOSO**

## FORMAS DE EJERCER EL ACOSO

Las formas de ejercer el acoso psicológico en el trabajo se puede manifestar de maneras muy diversas y muy variadas. Las agrupamos en las siguientes<sup>11</sup>.

## MEDIANTE MEDIDAS ORGANIZATIVAS

- El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- Cambiar la ubicación de una persona separándola de sus compañeros/as con el fin de hacerle daño.
- Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas humillantes o degradantes, absurdas y sin sentido, muy por encima o muy por debajo de sus capacidades, con datos erróneos, monótonas y repetitivas, etc.
- Obligar a realizar tareas que entran en conflicto con las normas y valores profesionales y morales; en contra de su conciencia.
- Cuestionar las decisiones de una persona.
- Asignar un carga de trabajo excesiva: presión injustificada o establecer plazos imposibles de cumplir.
- No asignar tareas.
- Cambiar de puesto sin previo aviso.
- Retirar ámbitos de responsabilidad sin motivo alguno.

## AISLAMIENTO SOCIAL

- Restringiendo o prohibiendo a los compañeros/as la posibilidad de hablar con una persona.
- No dirigiéndole la palabra.
- Rehusando la comunicación mediante miradas o gestos.
- Tratando a la persona como si no existiera.

## ATAQUES A LA VIDA PRIVADA DE LA VÍCTIMA

- Críticas permanentes a su vida privada.
- Hacer parecer estúpida a una persona.
- Dando a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Atacando y burlándose de su vida privada.
- Imitando sus gestos o su voz con el fin de ridiculizarla.
- Mofarse de la vida privada de una persona.
- Persecución telefónica y/o por otros medios de mensajería o mediante las redes sociales.

<sup>11</sup>INSSBT. NTP 476: "El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing". Año 1998.

## VIOLENCIA FÍSICA

- Uso de violencia menor.
- Maltrato físico.

## ATAQUES A LAS ACTITUDES DE LA VÍCTIMA

- Ataques a las actitudes y creencias políticas y 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.

Este tipo de conductas son las que utilizará el acosador/a, en mayor o menor medida, para causar daño o perjuicio a un trabajador/a, persiguiéndole con la intención de denigrarle y atentar contra su dignidad e integridad.

La intención del acosador/a es que la víctima renuncie a su empleo voluntariamente o modifique su conducta, ya que considera que esta puede ser contraria a sus intereses. Pero también puede buscar el aislamiento de la persona o destruir su reputación.

## CONDUCTAS NO CONSTITUTIVAS DE ACOSO.

Hay que tener en cuenta también que determinadas conductas no son constitutivas de acoso, si no se dan los requisitos para ello, sin perjuicio de que fueran constitutivas de otro tipo de infracciones:

## CONDUCTAS NO CONSTITUTIVAS DE ACOSO<sup>12</sup>

- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Actos puntuales discriminatorios.
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores/as.

<sup>12</sup>Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en materia de acoso y violencia en el trabajo.

- Conflictos durante huelgas, protestas, etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

Algunas de las anteriores conductas, aunque se hayan realizado de forma aislada y no recurrente, podrían conllevar ciertos ataques a la dignidad personal y profesional de un trabajador/a o a su integridad moral, pudiendo ser constitutivas de otras infracciones.

## TIPOS DE ACOSO.

Ningún trabajador/a está exento/a de poder sufrir acoso psicológico en el trabajo, y no es estrictamente necesario que haya una relación de subordinación, pudiendo afectar a cualquiera de los niveles jerárquicos de la empresa. Así, podemos establecer los siguientes tipos de acoso:

■ **Vertical ascendente:** No es muy frecuente y se produce cuando la persona acosada tiene un puesto jerárquico superior al del acosador/es.

■ **Horizontal:** Viene por compañeros/as de trabajo en el mismo nivel jerárquico. Suele venir motivado por enemistad, envidias, discriminaciones (sexual, racial, creencias...).

■ **Vertical descendente:** Es la situación más habitual. Viene causado por el empresario/a o superiores jerárquicos del trabajador/a y la víctima tiene una condición de subordinación respecto al hostigador/a. Es el tipo de acoso más dañino para la salud, porque la persona objeto del mismo no sabe como defenderse.

## ORIGEN, DESARROLLO Y EVOLUCIÓN DEL ACOSO LABORAL EN LA EMPRESA.

En todas las relaciones entre personas y, por tanto, también las que se dan en el seno de las empresas, es normal que aparezcan conflictos interpersonales.

En algunas ocasiones, el trabajador/a que se siente afectado/a pone de manifiesto a la empresa esta situación y el problema termina mediante el diálogo y no va más allá. Por el contrario, otras veces, la empresa no adopta las medidas preventivas oportunas, por los motivos que fueren (desconocimiento, omisión, inhibición, etc.), y el problema se va prolongando en el tiempo y no se soluciona, por lo que puede ser el principio de un problema más complejo y profundo, y es aquí cuando podemos hablar, estrictamente, de acoso laboral o mobbing.

No es fácil determinar el momento exacto del inicio del acoso, así como los motivos del mismo<sup>13</sup>, ya que no es un hecho puntual. Se trata de un proceso que tiene un desarrollo temporal, y no podemos establecer una secuencia tipo de los comportamientos que desembocarán en el acoso laboral debido a que hay que analizar diferentes variables y peculiaridades que en cada caso pueden presentar las víctimas, los acosadores/as, el entorno en el que se desarrolla el conflicto, así como el modelo organizativo de la empresa, que es el más importante.

Normalmente se empieza con determinados comportamientos hostiles o injustos que, de manera sutil, un trabajador/a o un grupo de ellos empiezan a ejercer sobre otro/a. Estamos hablando de modificaciones sutiles de las condiciones de trabajo que la persona afectada percibe como reglas normales del juego, aunque se sienta molesta, lo que aprovecha el acosador/a para poner en práctica toda su estrategia de hostigamiento durante un tiempo prolongado y de manera sistemática; y, además, suele buscar apoyo entre el resto de la plantilla para desacreditar a la víctima.

La persona afectada ya es consciente de que algo malo pasa, pero se siente culpable porque no llega a entender qué es lo que ha hecho mal. Este sentimiento se ve reforzado, frecuentemente, por la pasividad del resto de compañeros/as y, en casos más graves, por su rechazo, normalmente fomentado por el propio acosador/a.

Esta situación mantenida en el tiempo terminará por minar la moral de la persona afectada, destruirla psicológicamente, pudiendo pasar por uno o varios episodios de baja médica.

La prolongación de esta fase es debida a actitudes de evitación o negación de la realidad por parte de la persona afectada, de otros compañeros/as e, incluso, de la dirección de la empresa.

Cuando el problema trasciende y llega a conocimiento de la dirección de la empresa (siempre que el acoso no provenga de dicha dirección ni sea la instigadora del mismo), ésta puede tomar varias actitudes:

- **Afrontamiento:** Investigando el problema y los antecedentes del mismo, buscando asesoramiento interno o externo, activando el protocolo de acoso si lo hubiere, etc.
- **Inhibición o desentendimiento del problema,** lo que genera gran desprotección hacia la víctima y un empoderamiento aún mayor para el acosador/a.
- **Considerando a la víctima como trabajador/a conflictivo/a,** tomando partido contra ella, lo que contribuye a su mayor autculpabilización.

Por tanto, llegados a este punto, si el problema no se ha resuelto, el acosador/a sale reforzado y consigue su objetivo; y la víctima puede acabar abandonando el puesto de trabajo, temporal o definitivamente:

---

<sup>13</sup>En algunas ocasiones, en un principio, el acosador/a sigue una estrategia de seducción donde intenta ganarse la confianza de la futura víctima con el objetivo de descubrir sus puntos débiles. Intenta sonsacarle información sobre sus gustos, amistades, su familia, etc.

- Pidiendo un traslado (sobre todo, si es empleado público y tiene esa posibilidad), o una excedencia.
- Intentando pactar una salida de la empresa en la que, habitualmente, la persona afectada pierde muchos derechos.
- Reconociéndole una pensión derivada de incapacidad permanente debido a las graves secuelas psíquicas. Son los casos más graves y supone la exclusión definitiva del mercado laboral.

## CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL.

### PARA LA PERSONA AFECTADA:

■ Consecuencias psíquicas y de relaciones sociales: depresión, estrés postraumático, ansiedad generalizada, sentimientos de fracaso, frustración y baja autoestima, apatía, disminución de la concentración, cansancio emocional, insomnio, pesadillas. Todo esto puede llevar a la víctima del acoso, con el objeto de disminuir la ansiedad, a que desarrolle comportamientos adictivos tales como drogodependencias, alcoholismo, tabaquismo, ludopatía, etc. Sin embargo, si la exposición a situaciones de acoso ha sido muy prolongada en el tiempo y/o de gran intensidad, puede dar lugar a patologías más graves, como podrían ser cuadros depresivos severos, trastornos paranoides e, incluso, suicidas.

En la mayoría de los casos, la víctima tiene que recibir asistencia médica y psicológica, viéndose obligada a estar de baja médica por periodos prolongados de tiempo, lo que conlleva una disminución en sus retribuciones puesto que este tipo de bajas se tramitan, mayoritariamente, como enfermedad común, cuando en realidad debieran ser tratadas como enfermedades de origen laboral (accidente de trabajo).

■ Consecuencias físicas: trastornos cardiovasculares (taquicardias, hipertensión, arritmias), musculares (temblores, contracturas), sensación de ahogo, trastornos gastrointestinales, endocrinos, dermatológicos.

■ A nivel social: dificultad para relacionarse con las demás personas, mayor sensibilidad a las críticas con actitudes de desconfianza, mayor irritabilidad. Son comunes también los sentimientos de ira y rencor, y deseos de venganza contra los agresores.

■ A nivel familiar: falta de atención a los compromisos familiares, pérdida de proyectos conjuntos, divorcio y conflictos de pareja y con los hijos/as, disminución del rendimiento escolar de los mismos, etc.

### PARA LA EMPRESA:

Mal ambiente de trabajo, aumento de los conflictos, descenso en la calidad y productividad, incremento del absentismo y bajas médicas de la persona afectada, pérdida de prestigio de la empresa y deterioro de su imagen, sanciones administrativas y problemas legales.

### PARA LA SOCIEDAD EN GENERAL:

Mayor número de bajas médicas e incapacidades permanentes, lo que conlleva unos sobrecostes económicos para la comunidad, saturación de los servicios públicos de salud, etc.

## ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL

A la hora de definir estrategias de intervención frente al acoso laboral, vamos a diferenciar las que son de carácter preventivo de las reactivas.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN	
PREVENTIVAS	REACTIVAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrar las medidas preventivas contra el acoso dentro del plan de prevención.</li> <li>• Información y formación a trabajadores/as, mandos intermedios, etc.</li> <li>• Evaluación de riesgos psicosociales.</li> <li>• Vigilancia de la salud mental de los trabajadores/as.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciar procedimiento de gestión interna de conflictos. El protocolo de acoso.</li> <li>• Investigación de los daños a la salud.</li> <li>• Intervención del comité de seguridad y salud y de los delegados/as de prevención.</li> <li>• Inspección de Trabajo y Seguridad Social.</li> <li>• Vía Judicial.</li> </ul>

El acoso laboral es un fenómeno complejo debido a la gran cantidad de variables que tenemos que manejar (tamaño de la empresa, existencia o no de representación sindical, tipo de organización preventiva, administración pública o empresa privada, momento en que sale a la luz un posible caso de acoso, coexistencia con trabajadores/as de empresas de ETT o de otras empresas concurrentes o subcontratas, etc.). Por tanto es muy difícil elaborar estrategias de intervención válidas aplicables a todos los casos, aunque se pueden establecer una serie de pautas generales.

### ESTRATEGIAS PREVENTIVAS.

El acoso laboral es un riesgo psicosocial que casi siempre aparece porque hay deficiencias en la organización del trabajo. Las actividades preventivas deben estar encaminadas, prioritariamente, a evitar la aparición de conflictos y solucionarlos con celeridad en caso de que se produzcan, con el fin de que no se enquisten ni se agraven con el tiempo.

Es obligatorio eliminar los riesgos en origen, anteponiendo las medidas protección colectivas y de organización del trabajo frente a las individuales.

#### 1. Integrar las medidas preventivas contra el acoso dentro del plan de prevención.

El art. 16.1 de la LPRL establece que *“la prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de esta, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales el cual deberá incluir la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa.”*

Igualmente, el art. 2.2. del RSP especifica, en sus diferentes apartados, que el plan de prevención debe contener:

a) La identificación de la empresa, de su actividad productiva, el número y características de los centros de trabajo, el número de trabajadores y sus características con relevancia en la prevención de riesgos laborales.

b) La estructura organizativa de la empresa, identificando las funciones y responsabilidades que asume cada uno de sus niveles jerárquicos y los respectivos cauces de comunicación entre ellos, en relación con la prevención de riesgos laborales.

Este apartado tiene especial relevancia porque habría que definir también las funciones y responsabilidades de cada uno en relación con la prevención del acoso laboral.

c) La organización de la producción en cuanto a la identificación de los distintos procesos técnicos y las prácticas y los procedimientos organizativos existentes en la empresa, en relación con la prevención de riesgos laborales.

d) La organización de la prevención en la empresa, indicando la modalidad preventiva elegida y los órganos de representación existentes.

Habría que incluir en el plan de prevención la actividad preventiva que debe desempeñar el servicio de prevención, dejando claro el papel que juega en las situaciones de acoso laboral.

En las empresas en las que existan delegados/as de prevención y/o comité de seguridad y salud, se han de definir sus funciones y articular mecanismos para asegurar su participación en la intervención frente al acoso laboral.

e) La política, los objetivos y metas que en materia preventiva pretende alcanzar la empresa, así como los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos de los que va a disponer al efecto.

La empresa debe establecer una política que defina los comportamientos que puedan dar lugar a conflictos, así como las conductas que puedan atentar contra la dignidad de los trabajadores/as, y adquiera el compromiso de no permitirlos y de definir e implementar los medios necesarios para resolverlos de manera justa y proporcionada.

El acoso laboral es un riesgo que podría darse entre trabajadores/as de diferentes empresas, de ahí la necesidad de establecer procedimientos para prevenirlo y controlarlo cuando la coexistencia de dichas empresas sea de carácter permanente o duraderas en el tiempo, puesto que en caso contrario (subcontratas de corta duración, por ejemplo), no da tiempo para que se materialice un caso de acoso, aunque podrían darse situaciones conflictivas interpersonales que también habría que abordar y tenerlas previstas en la medida de lo posible.

El plan de prevención de riesgos laborales deberá contemplar los mecanismos de coordinación preventiva entre diferentes empresas que concurren en un mismo centro de trabajo, incluidos los trabajadores autónomos, según establece el art. 24 de la LPRL y el Real Decreto que lo desarrolla (RD 171/2004 de coordinación de actividades empresariales).

## 2. Informar y formar a los trabajadores/as, directivos y mandos intermedios sobre los riesgos psicosociales y, particularmente, sobre el acoso laboral.

No solo vale con plasmar dicha política en el plan de prevención, sino que la empresa debe darla a conocer a la totalidad de la plantilla y generar la suficiente confianza para que, las personas implicadas o testigos, se sientan seguros/as y respaldados/as por la empresa a la hora de acudir a ella para la resolución de conflictos desde los estadios iniciales.

Sería muy útil articular mecanismos de acogida, presentación e integración de las personas recién incorporadas a la empresa, así como fomentar la transparencia absoluta en los procedimientos de contratación, selección, promoción, traslados del personal, etc.

También hay que proporcionarle la formación necesaria a los directivos, jefes y mandos intermedios que los capacite para reconocer conflictos y saber manejarlos, con el fin de resolverlos antes de que se puedan convertir en algo más grave.

## 3. Realizar la evaluación de riesgos psicosociales.

La evaluación de riesgos psicosociales es un instrumento fundamental, como ya se ha dicho, para identificar y medir aquellas deficiencias de la organización del trabajo que puedan ser, potencialmente, generadoras de conflictos, o aprovechadas por trabajadores/as de la empresa para emprender acciones de acoso contra otros/as.

## 4. Vigilar periódicamente la salud mental de los trabajadores.

El/la empresario/a debe garantizar a la plantilla a su servicio la vigilancia periódica de su estado de salud. Las características y contenido de la vigilancia de la salud vienen definidas en el artículo 22 de la LPRL y en el artículo 37.3 del RSP.

La vigilancia de la salud debe ser específica en función de los riesgos inherentes al trabajo, periódica y voluntaria para el trabajador/a, salvo que concurren ciertas circunstancias. Debe realizarse garantizando la confidencialidad de la información médica, respetando el derecho a la intimidad, a la dignidad y a la no discriminación por motivos de salud.

Debe ser realizada por personal sanitario con competencia técnica, formación y capacidad acreditada. Abarca tanto la vigilancia sanitaria individual (inicial, periódica, tras ausencia prolongada del trabajo),

como la colectiva, y debe incluir, con sus peculiaridades, la vigilancia de la salud de trabajadores/as especialmente sensibles a determinados riesgos (art. 25 de la LPRL).

Los controles de vigilancia de la salud deben tener en cuenta también la salud mental de los trabajadores/as con el fin de poder intuir o detectar problemas de estrés, ansiedad, depresión, etc., derivada de una exposición dañina a factores de riesgo psicosociales, en general, o a situaciones de acoso laboral en particular.

## ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN REACTIVAS

Una vez que la empresa haya identificado o conocido una situación de posible acoso laboral, se deben tomar las medidas oportunas para solucionarlo con el fin de garantizar la salud los trabajadores/as afectados/as.

### 1. Procedimientos de gestión interna de conflictos: El protocolo de acoso.

Es la medida más frecuente de intervención para la resolución interna de conflictos y está prevista en el Acuerdo Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo y en el Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.

Asimismo, el art. 48 de la Ley Orgánica 3/2007 de Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres insta a todas las empresas a “promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo”. Por tanto, sería conveniente aprovechar esta obligatoriedad para incluir el tratamiento de cualquier tipo de acoso psicológico en el trabajo en dichos procedimientos.

También, desde la negociación colectiva, se pueden llegar a acuerdos o pactos para la realización del protocolo de acoso.

El Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT) publicó en el año 2011 las Notas Técnicas de Prevención (NTP) 891<sup>14</sup> y 892<sup>15</sup> en relación con procedimientos de solución autónoma de conflictos de violencia laboral, que pueden servir como herramienta para solucionar conflictos sin tener que acudir a otras instancias.

Si bien, podemos considerar el protocolo de acoso como una medida reactiva, puede tener indirectamente efectos preventivos, puesto que puede servir como elemento disuasorio que retraiga a los sujetos de la empresa de practicar conductas ofensivas<sup>16</sup>.

<sup>14</sup>INSSBT. NTP 891: “Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)”. Año 2011.

<sup>15</sup>INSSBT. NTP 892: “Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)”. Año 2011.

<sup>16</sup> Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en materia de acoso y violencia en el trabajo.

En la siguiente tabla se exponen una serie de criterios orientativos a tener en cuenta en el diseño y ejecución del protocolo de acoso:

ASPECTOS BÁSICOS A TENER EN CUENTA SOBRE EL PROTOCOLO DE ACOSO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Consensuado con los representantes de los trabajadores/as, asegurando su participación durante todo el proceso.</li><li>• Declaración de principios donde la empresa se comprometa a mantener un ambiente de trabajo digno y seguro, donde no se tolerará ninguna conducta de acoso.</li><li>• Necesidad de evaluar los riesgos psicosociales y tomar las medidas necesarias.</li><li>• Definiciones claras de cada tipo de acoso.</li><li>• Indicar claramente quién o quiénes inician o llevan a cabo cada procedimiento, así como las actuaciones asignadas.</li><li>• Garantizar la formación específica para los miembros del comité de seguridad y salud.</li><li>• Garantizar una actuación rápida, eficaz y confidencial.</li><li>• Establecer plazos de ejecución de las distintas fases de su desarrollo.</li><li>• Sensibilizar a toda la estructura jerárquica de la empresa, especialmente al personal directivo y mandos intermedios.</li><li>• Divulgación de la existencia del protocolo.</li><li>• Garantizar el derecho de los trabajadores/as a denunciar sin temor a sufrir represalias.</li><li>• Establecimiento de medidas cautelares para proteger a la persona afectada, en caso de ser necesarias.</li><li>• Indicación del tipo de falta cometida y propuesta de sanción, en su caso, en función de lo establecido en convenio colectivo o legislación aplicable.</li><li>• Seguimiento de las medidas preventivas y/o correctoras propuestas.</li><li>• Registro y archivo de los casos.</li></ul>

CCOO Canarias propone un modelo de protocolo de actuación para hacer frente al acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo. (Véase ANEXOS II y III).

## 2. Investigar los daños a la salud sufridos por el trabajador/a acosado/a.

El art. 16.3 de la LPRL obliga a la empresa a llevar a cabo una investigación cuando se haya producido un daño a la salud de los trabajadores/as o cuando, con ocasión de la vigilancia de la salud prevista en el art. 22 de la citada Ley, aparezcan indicios de que las medidas de prevención son insuficientes.

La finalidad de esta investigación es determinar las causas que han ocasionado el daño y tomar las medidas preventivas necesarias para evitarlo, reducirlo o eliminarlo.

En los casos de acoso laboral habrá que investigar qué factores de riesgo, normalmente de carácter psicosocial, han sido los desencadenantes y causantes del daño sufrido por el trabajador/a objeto del acoso.

Para ello, es fundamental revisar la evaluación de riesgos psicosociales o realizarla en el caso de que no se haya hecho.

Esta investigación deberá ser llevada a cabo por el servicio de prevención de la empresa, debiendo participar en la misma los delegados/as de prevención, si los hubiere.

### 3. Intervenir desde el Comité de Seguridad y Salud.

El comité de seguridad y salud es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales (art. 38 de la LPRL), para empresas que cuenten con más de 50 trabajadores/as.

Una de sus funciones es la de promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias ya existentes (art. 39 de la LPRL).

Como el acoso laboral es un riesgo laboral, el comité de seguridad y salud está facultado para intervenir en el problema e intentar solucionarlo lo antes posible.

En caso de no existir comité de seguridad y salud, se llevarán a cabo cuantas reuniones sean necesarias en las que participen los delegados/as de prevención.

### 4. Denunciar ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

En el caso de acudir a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, lo ha de hacer directamente el trabajador/a afectado/a, denunciando las posibles conductas que puedan ser constitutivas de acoso laboral en la que se habrá de aportar todas las pruebas de las que se dispongan.

El inspector/a actuante investigará los hechos y exigirá, en su caso, las correspondientes responsabilidades administrativas al empresario/a por conductas contrarias a la dignidad e integridad moral de los trabajadores/as cometidas en su ámbito de organización y dirección, al tener la empresa la obligación de velar por la seguridad y salud de los trabajadores/as. La Inspección podrá emitir las correspondientes actas de infracción y sanción, tipificando los incumplimientos legales y el grado de gravedad de los mismos. Requerirá también a la empresa a que cesen dichas conductas y a que adopte las medidas correctoras necesarias con plazo para su ejecución.

La Inspección de Trabajo también podrá realizar una **propuesta de recargo de prestaciones** a la entidad gestora correspondiente, imputable a la empresa, cuando la Incapacidad temporal o permanente, derivada de contingencias profesionales, se ha producido a causa de falta de medidas de seguridad.

Todo lo anterior es aplicable a la Administración Pública, salvo que la Inspección de Trabajo no podrá sancionar.

Las actas emitidas por la Inspección de Trabajo son un medio de prueba idóneo para poder utilizarlas en un procedimiento judicial posterior, ya que cuentan con presunción de veracidad, objetividad e imparcialidad.

## 5. Acudir a la vía judicial.

Existe también la posibilidad de emprender acciones legales contra la empresa y/o las personas responsables del acoso, acudiendo diferentes órdenes jurisdiccionales dependiendo de la situación específica del acoso sufrido.

### ■ JURISDICCIÓN SOCIAL.

Tutela de derechos fundamentales, procedimiento para extinguir la relación laboral, reclamación de daños y perjuicios.

**MEDIDAS CAUTELARES:** En algunos de estos procedimientos se puede solicitar al Juez que autorice al trabajador/a a no acudir a trabajar hasta que se resuelva el juicio y que la empresa tenga que seguir pagando el salario.

### ■ PROCEDIMIENTO CIVIL.

Se puede solicitar responsabilidades extracontractuales al agresor en el caso de no ser el empresario.

### ■ PROCEDIMIENTO PENAL.

Se podrá acudir a la vía penal cuando la situación de acoso revista extraordinaria gravedad. El acoso laboral es un delito tipificado en el art. 173.1 del Código Penal con una pena de seis meses a dos años de prisión.

### ■ PROCEDIMIENTO CONTENCIOSO – ADMINISTRATIVO.

En la Administración Pública existe un protocolo o procedimiento administrativo interno contra el acoso para intentar solventar este problema. En el caso de no llevarse a cabo o de resolverse en contra de los intereses del perjudicado/a, existe la posibilidad de demandar ante los Juzgados Contencioso – Administrativo, así como también pedir una indemnización por daños y perjuicios.

## ACTUACIONES CONCRETAS ANTE UN POSIBLE CASO DE ACOSO

¿Qué puedes hacer si crees que estás siendo acosado/a en el lugar de trabajo?

### 1. Hacer visible la situación.

Desde las primeras manifestaciones de actitudes hostiles, persecución u hostigamiento, es fundamental que el trabajador/a afectado actúe rápido, debiendo comunicar por escrito dicha situación a la empresa para que tenga conocimiento de los hechos, los investigue y proponga una solución. Es muy importante quedarse con una copia del recibo de dicho escrito.

### 2. Llevar un diario de incidentes.

Es muy aconsejable que la persona afectada lleve un DIARIO DE INCIDENTES donde se anote, lo más pronto posible, todos aquellos hechos y conductas que puedan ser indicativas de acoso, relacionándolas con las consecuencias psicofísicas que ha sufrido o está sufriendo.

El INSSBT ha publicado un modelo de diario de incidentes como un instrumento que, únicamente, muestra indicios de poder ser víctima de acoso psicológico en el trabajo<sup>18</sup>. Consta de una serie de ítems tales como: fecha, hora, tipo de conducta (codificada según tabla 1), lugar (codificada según tabla 2), quién/es hacen la conducta, personas presentes, otras personas afectadas, qué hago (codificada según tabla 3), cómo me afecta (codificada según tabla 4).

Este tipo de diarios son muy útiles porque permitirá tener estructurada cronológicamente toda la información sobre los sucesos acontecidos, lo que podrá facilitar la aclaración de los hechos, la realización de posibles escritos, y en el caso de no obtener una resolución satisfactoria, la realización de denuncia ante el organismo competente.

### 3. Recopilar pruebas.

Cuando tratamos el acoso laboral estamos hablando de posible vulneración de los derechos fundamentales de los trabajadores/as. La persona afectada debe aportar indicios razonables o pruebas de que un acto o comportamiento ocurrido en el ámbito de la relación laboral lesiona un derecho fundamental y ha sido menoscabada su dignidad e integridad moral. Así, desde un primer momento, debe ir recopilando pruebas, tales como las siguientes:

- Correos electrónicos, escritos, notificaciones, que se lleven a cabo entre empresa y trabajador/a afectado.
- Grabaciones de audio o vídeo realizadas en el ámbito laboral: son admitidas como válidas en los tribunales, siempre y cuando se traten temas laborales y la persona afectada sea interlocutora, aunque la otra parte no sepa que está siendo grabada.

<sup>18</sup><http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/Aplicaciones/ficherosCuestionarios/Acosopsicologicoenltrabajo.Diariodeincidentes.pdf>

- Conversaciones de whatsapp y comentarios en redes sociales: no vulneran el secreto siempre que sean utilizadas, únicamente, por la persona acosada para defenderse en un procedimiento judicial.
- Recopilar informes médicos, partes de baja y pruebas médicas, o informes psicológicos que puedan ayudar a demostrar que el daño sufrido es de origen laboral.
- Posibles testigos: pueden ser compañeros/as de trabajo, pero también otras personas que hayan presenciado el trato degradante por parte del acosador/a.

#### 4. Buscar apoyo y asesoramiento.

Al mismo tiempo, la persona afectada debe buscar apoyo y asesoramiento, tanto interno como externo a la empresa.

APOYO INTERNO	APOYO EXTERNO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Representates de los trabajadores/as.</li><li>• Comité de seguridad y salud.</li><li>• Servicio de prevención.</li><li>• Compañeros/as de confianza.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención médica y/o psicológica.</li><li>• Órganos Sindicales.</li><li>• Inspección de Trabajo y Seguridad Social.</li><li>• Institutos Regionales de Seguridad y Salud en el trabajo.</li></ul>

#### ¿Qué papel desempeña el delegado/a de prevención ante un posible caso de acoso?

Los delegados/as de prevención son una figura clave para prestar el apoyo y asesoramiento necesario al trabajador/a que se siente acosado. Para ello, los delegados/as han de saber distinguir lo que es acoso de lo que no lo es, sabiendo determinar en qué fase del mismo se encuentra. Esto se podría conseguir mediante el cumplimiento, por parte de la empresa, de proporcionar a los delegados/as de prevención los medios y la formación en materia preventiva que resulten necesarios para el ejercicio de sus funciones (art. 37.2 de la LPRL).

**PASOS A SEGUIR ANTE UN CASO CONCRETO DE ACOSO** (con el apoyo de los técnicos/as y asesores/as de salud laboral del sindicato):

Desde que el delegado/a de prevención tenga conocimiento de que una persona se siente acosada debe:

- **Contactar con la misma** (si la información no procede inicialmente de ella).
- **Escuchar pacientemente, darle confianza y seguridad** de que la información que proporcione se tratará con la debida confidencialidad. Valorar las pruebas con las que cuentan, en caso de no tenerlas, proporcionarle información para que pueda intentar conseguirlas de manera efectiva y legal.

Si el delegado/a detecta que hay indicios de posible situación de acoso laboral, se le invitará a que lo comunique por escrito a la empresa para que tenga conocimiento de los hechos y adopte las medidas preventivas y correctoras necesarias para solucionar el problema, iniciando el protocolo de acoso, si existiera.

Si no hay indicios de acoso, podríamos estar ante un problema relacionado con una mala organización del trabajo, por lo que habría que intervenir sindicalmente para abordar dicho problema desde la prevención de riesgos psicosociales.

■ **Garantizarle la asistencia y apoyo de la estructura sindical (asesores/as de salud laboral, servicio jurídico, responsables, etc.).**

■ **Conseguir información sobre: su categoría profesional y sus condiciones de trabajo y enmarcarla dentro del organigrama de la empresa; daños a la salud que haya sufrido el trabajador/a afectado/a; informes médicos que tenga y/o partes de baja médica.**

El delegado/a de prevención también deberá recabar la siguiente información, en general:

- Información sobre cuestiones organizativas de la empresa: nuevos procedimientos, promoción interna, traslados, expedientes sancionadores, etc.
- Evaluación de riesgos psicosociales y medidas preventivas implantadas,
- Informes de aptitud de vigilancia de la salud de los trabajadores/as de la empresa.
- Índices y estadísticas de absentismo y siniestralidad; todo ello siempre con las debidas garantías de privacidad y confidencialidad recogidas en la normativa.

**TODO ELLO CON LA FINALIDAD, NO SÓLO DE CONOCER LAS CAUSAS DE LA APARICIÓN DE UN CASO DE ACOSO, SINO TAMBIÉN DE DETECTAR POSIBLES DEFICIENCIAS EN EL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, TRANSFORMANDO ASÍ UNA INTERVENCIÓN INDIVIDUAL EN COLECTIVA.**

■ **Animar a la persona afectada a que redacte un relato de los hechos ocurridos, de forma cronológica y lo más sistemática, ordenada y detallada posible. Aconsejarle llevar, a partir de este momento, un diario de incidentes, si es que no lo ha estado llevando hasta la fecha.**

■ **Acompañar y dar apoyo en todas fases del proceso de intervención.**

En el caso de que la empresa no quiera abordar el problema, o no se reciba ninguna respuesta por parte de la misma, habrá que considerar otras vías de actuación: denuncia ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social o demandas judiciales; previa valoración por los asesores/as de salud laboral del sindicato y del servicio jurídico del mismo. Todo ello sin perjuicio de la libertad individual del trabajador/a para iniciar estas vías de actuación cuando lo estime conveniente.

### ¿Los daños a la salud derivados del acoso laboral han de ser considerados como accidentes de trabajo?

La persona objeto de acoso laboral sufrirá daños a la salud, principalmente psíquicos — pero también físicos — que pueden conducirle a una situación de incapacidad temporal (IT).

La mayoría de las veces, esta IT será calificada como derivada de contingencia común por tres motivos, fundamentalmente:

1. Porque la persona afectada, ante el grado de ansiedad, depresión y desesperación que padece, no queriendo estar más tiempo trabajando en un entorno hostil, acude a su médico de atención primaria para ser atendida.
2. Porque la empresa, conocedora de los hechos, no reconozca la situación de acoso y no derive a la persona acosada a la Mutua Colaboradora con la Seguridad Social.
3. Porque la Mutua Colaboradora de la Seguridad Social no reconozca el daño como de origen laboral y derive al trabajador/a al Sistema Público de Salud.

En estos casos, el trabajador/a afectado/a tendrá que iniciar un proceso de determinación de contingencia ante la entidad gestora correspondiente<sup>19</sup> para que sus patologías sean consideradas como derivadas de accidente de trabajo<sup>20</sup>. Para su demostración hay que cumplir con lo establecido en Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social:

■ El artículo 156.1 define accidente laboral como *“ toda lesión corporal sufrida por el trabajador/a con ocasión o por consecuencia de trabajo que ejecute por cuenta ajena ”*.

■ El artículo 156.2.e) recoge que también tendrá la consideración de accidente *“ las enfermedades, no recogidas en el artículo siguiente<sup>21</sup>, que contraiga el trabajador/a con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo ”*. La demostración de esta exclusividad no es tarea fácil, de ahí la importancia de haber llevado una estrategia adecuada respecto a la acumulación de pruebas y a las diferentes comunicaciones con la empresa, servicio de prevención, inspección de trabajo, etc.

■ El artículo 156.3 establece que *“ se presumirá, salvo prueba en contrario, que son constitutivas de accidente de trabajo las lesiones que sufra el trabajador/a durante el tiempo y el lugar de trabajo ”*. Esto es importante cuando el trabajador/a afectado/a sufrió una crisis de ansiedad, por ejemplo, en su puesto de trabajo, y a raíz de ello tuvo que recibir asistencia médica (presunción de laboralidad).

<sup>19</sup> Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) o Instituto Social de la Marina (ISM), en su caso.

<sup>20</sup> Este tipo de patologías psíquicas (trastornos de ansiedad, depresión, etc.) no pueden ser calificadas como enfermedad profesional porque no están recogidas en el cuadro de enfermedades profesionales vigente (RD 2199/2006).

<sup>21</sup> Donde se define el concepto de enfermedad profesional.

## VENTAJAS DEL RECONOCIMIENTO DEL ACCIDENTE DE TRABAJO

- Se ha de investigar las causas que originaron los daños para la salud del trabajador/a afectado/a, por lo que se hace necesario llevar a cabo una revisión de la evaluación de riesgos, planificación de la actividad preventiva y vigilancia de la salud, con el fin de adoptar las medidas preventivas para eliminar en origen los riesgos causantes del accidente de trabajo, transformando así lo individual en colectivo.
- Las prestaciones económicas por incapacidad temporal o permanente que recibirá el trabajador/a afectado/a son superiores a la derivadas de contingencia comunes. Además, no se exige período de carencia como requisito para acceder a dichas prestaciones.
- El tratamiento médico y farmacéutico es gratuito. Es asumido por las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social. Estas también deberán asumir los gastos de desplazamiento que tenga que realizar el trabajador/a a sus instalaciones.
- Recargo de prestaciones imputable a la empresa: si la Incapacidad temporal o permanente, en su caso, se ha producido a causa de falta de medidas de seguridad, la persona afectada tendrá derecho a cobrar un recargo entre un 30 y un 50% <sup>22</sup> de todas las prestaciones derivadas del accidente de trabajo.
- La persona afectada tendrá más posibilidades de ganar otros procesos que emprenda, sea por la vía de Inspección de Trabajo como por la vía judicial (contencioso – administrativo, jurisdicción social, civil y penal).

<sup>22</sup> En función de la gravedad de la conducta empresarial.

## BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

- FERNÁNDEZ CAROU, L. y LLORENS SERRANO, C. (2002): "Acoso Moral (mobbing): una dimensión de riesgo psicosocial". Disponible en Internet: <http://www.istas.net/upload/cortocoso9.doc>
- FERRERA, R., GALLEGU, Y.; GARCÍA, R.; NOGAREDA, C.; PÉREZ, G. (2010): "Acoso psicológico en el trabajo. Diario de Incidentes". En Instituto de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo. Disponible en internet: <http://www.insht.es/InshWeb/Contenidos/Documentacion/Aplicaciones/ficherosCuestionarios/Acosopsicologicoeneltrabajo.Diariodeincidentes.pdf>
- FIDALGO, M.; GALLEGU, Y.; FERRER, R.; NOGAREDA, C.; PÉREZ, G. y GARCÍA, R. (2009): "Acoso psicológico en el trabajo: definición". NTP 854. Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo. Madrid. Disponible en Internet: <http://www.insht.es/InshWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854web.pdf>
- GUAS, J. (2011): "Acoso psicológico en el trabajo", en ERGA FP nº 75. En Instituto de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo. Disponible en internet: <http://www.insht.es/InshWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/ErgaFP/2011/ergafp75.pdf>
- INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL (2009): "Criterio técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo". Disponible en Internet: [http://www.empleo.gob.es/itss/ITSS/ITSS\\_Descargas/Atencion\\_ciudadano/Criterios\\_tecnicos/CT\\_69\\_2009.pdf](http://www.empleo.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_69_2009.pdf)
- INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL (2012): "Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales". Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Disponible en Internet: [http://www.laboral-social.com/files-laboral/Guia\\_psicosociales.pdf](http://www.laboral-social.com/files-laboral/Guia_psicosociales.pdf)
- JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN y CCOO DE CASTILA Y LEÓN: "Manual de prevención y afrontamiento del acoso psicológico en el contexto laboral". Disponible en Internet: <http://trabajoyprevencion.jcyl.es/web/jcyl/TrabajoYPrevencion/es/Plantilla100Detalle/1255643695660/Publicacion/1267709716978/Redaccion>
- LLORENS, C.; ANDRÉS, R. y MONCADA, S. (2015): "Guía para la intervención sindical en organización del trabajo y riesgos psicosociales". Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS- CCOO). Disponible en Internet: <http://www.istas.net/descargas/GUIAazulpsicosociales20150.pdf>
- MARCOS, J.A. y VELÁZQUEZ, M. [Coordinadores] (2010): "Casos Reales de violencia y acoso en el trabajo. Análisis interdisciplinar de las sentencias más relevantes". Lettera Publicaciones. Bilbao.
- MARTÍN DAZA, F.; PÉREZ BILBAO, J.; LÓPEZ GARCÍA, J.A. (1998): "El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing". NTP 476. Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo. Madrid. Disponible en Internet: [www.insht.es/InshWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_476.pdf](http://www.insht.es/InshWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_476.pdf)

- MEJÍAS, A., CARBONEL, E., GIMENO, M.A. y FIDALGO, M. (2011): "Procedimiento de solución interna de conflictos de violencia laboral (I), NTP 891. Instituto Nacional de Seguridad y Bienestar en el Trabajo. Madrid. Disponible en Internet: <http://www.insht.es/InshWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/881a915/ntp-891w.pdf>
- MEJÍAS, A., CARBONEL, E., GIMENO, M.A. y FIDALGO, M. (2011): "Procedimiento de solución interna de conflictos de violencia laboral (II), NTP 892. Instituto Nacional de Seguridad y Bienestar en el Trabajo. Madrid. <http://www.insht.es/InshWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/881a915/ntp-892w.pdf>
- MONCADA, S.; LLORENS, C. y ANDRÉS, R. (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS); MORENO, N. (CCOO de Catalunya); y MOLINERO, E. (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya): "Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. VERSIÓN MEDIA". Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2014. Disponible en Internet: [http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manualCopsq2\(24-07-2014\).pdf](http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manualCopsq2(24-07-2014).pdf)
- MONCADA, S.; LLORENS, C.; KRISTENSEN, T.; VEGA, S. (2005): "El método COPSOQ (ISTAS 21, PSQCAT 21) de evaluación de riesgos psicosociales". NTP 703. Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo. Madrid. Disponible en Internet: [http://www.insht.es/InshWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_703.pdf](http://www.insht.es/InshWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf)
- MORENO, B. y BÁEZ, C. (2010): "Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas". Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo; y Universidad Autónoma de Madrid. Disponible en Internet: <http://www.insht.es/InshWeb/contenidos/documentacion/publicacionesprofesionales/factoresriesgospsico.pdf>
- NOGAREDA CUIXART, C. y ALMODÓVAR, A. (2005): "El proceso de evaluación de los factores psicosociales". NTP 702. Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo. NTP 702. Madrid. Disponible en Internet: [http://www.insht.es/InshWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_702.pdf](http://www.insht.es/InshWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_702.pdf)
- OSALAN — INSTITUTO VASCO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORALES (2013) : "Guía de introducción a los riesgos psicosociales organizativos". Bilbao. Disponible en Internet: [http://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/ergonomia\\_201305/es\\_200905/adjuntos/guia\\_psicosociales\\_2013.pdf](http://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/ergonomia_201305/es_200905/adjuntos/guia_psicosociales_2013.pdf)
- OSALAN — INSTITUTO VASCO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORALES (2014): "Guía de prevención de riesgos psicosociales. Dirigida al delegado o delegada de prevención". Bilbao. Disponible en Internet: [http://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/ergonomia\\_201410/es\\_200905/adjuntos/guia\\_riesgos\\_psicosociales\\_para\\_delegados\\_y\\_delegadas.pdf](http://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/ergonomia_201410/es_200905/adjuntos/guia_riesgos_psicosociales_para_delegados_y_delegadas.pdf)
- PÉREZ, J. y NOGAREDA, C. (2012): "Factores psicosociales: metodología de evaluación" NTP 926. Disponible en Internet: <http://www.insht.es/InshWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

# ANEXOS

## ANEXO I.

Modelo de solicitud a la empresa de la realización de la evaluación de riesgos psicosociales

## EMPRESA

Att. Nombre y cargo que ostenta

Asunto: Solicitud de realización de evaluación de riesgos psicosociales

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Nombre y Apellidos, en calidad de Delegado/a de Prevención de esta empresa y como representante de los/ las trabajadores/ as en materia preventiva.

## EXPONGO

El empresario debe garantizar la seguridad y salud en todos los aspectos relacionados con el trabajo (art. 14.2 LPRL). La tutela de la salud de los/ las trabajadores/ ras previstas en nuestro ordenamiento jurídico, incluye también la protección ante los riesgos relativos a la organización del trabajo (art.4.7 LPRL).

En base a las numerosas quejas y dolencias expuestas por los/ las trabajadores /as de esta empresa, se hace prioritario abordar e intervenir sobre estos riesgos de manera inmediata.

## SOLICITO

Se lleve a cabo la evaluación psicosocial exigida por la normativa, y se adopten las medidas necesarias para garantizar la salud psicosocial de todos los trabajadores/ as. Para ello proponemos se utilice la metodología de evaluación CoPsoQ ISTAS21, pues cumple los requisitos técnicos-científicos y legales (art.5.d RSP. ) para garantizar la fiabilidad y validez de los datos y conseguir que sea un proceso participativo (art.34 LPRL).

Atentamente

Fdo. Delegado/a de Prevención

Recibi:

Fecha:

## ANEXO II.

Modelo de protocolo de prevención del acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo.

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO MORAL, SEXUAL Y POR RAZÓN DEL SEXO EN EL TRABAJO.

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD DE .....

### 1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS:

Ser tratada/o con dignidad, es un derecho de toda persona trabajadora. Basándonos en este derecho, EMPRESA y La Representación de los/as Trabajadores/as se comprometen a crear, mantener y proteger con todas las medidas a su alcance, un entorno laboral donde se respete la dignidad y la libertad sexual del conjunto de personas que trabajan en este centro de trabajo. Siendo el COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD de EMPRESA (En adelante CSS de EMPRESA) un órgano de consulta y negociación entre los representantes de los trabajadores y de la Empresa para el desarrollo de una participación regular y periódica en prevención de riesgos laborales.

Como objetivo se pretende asumir un compromiso común para reflexionar sobre la problemática del acoso moral, sexual y por razón de sexo, para ser más ágiles en la detección precoz y disponer de una mayor operatividad para eliminar factores de riesgo posibilitadores.

La Empresa y todo su personal tiene la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que resulte absolutamente inaceptable e indeseable el acoso sexual, y en concreto, el personal directivo y los jefes de departamento, tienen la obligación de garantizar con todos los medios a su alcance que no se produzcan hechos de este tipo en las unidades organizativas a su cargo.

Por lo tanto, queda prohibida cualquier acción o conducta de esta naturaleza, siendo considerada como falta laboral muy grave, dando lugar a las sanciones que más adelante se determinan.

En caso de producirse, debe garantizarse la ayuda a la persona que lo sufra, la evitación de que se repita y el castigo al culpable y a quien lo consienta.

Todo procedimiento será urgente y confidencial, será puesto en conocimiento de la Dirección de la Empresa, y se protegerá la intimidad y dignidad de las personas afectadas. El archivo y custodia de las actuaciones será realizado por la Dirección de la Empresa.

Por todo, se aprueba el presente Protocolo en el seno del C.S.S., para que se aplique a casos de acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo. Se establece un conjunto de compromisos a título de declaración de intenciones y un procedimiento para guiar concretamente el desarrollo de las actuaciones del C.S.S.

## COMPROMISOS:

Impulsar un entorno de trabajo libre de ACOSO LABORAL, SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO:

- Formar a los componentes del CSS de EMPRESA en materia de acoso laboral, sexual y por razón de sexo con el fin de que puedan llevar a cabo de forma adecuada las funciones que este protocolo les encomienda. Es fundamental que esta formación se actualice de forma periódica.
- Impulsar la realización de campañas informativas a los trabajadores/as y representantes de la Empresa a fin de dar a conocer aquellos aspectos de la organización del trabajo que afectan la seguridad y salud de los/as trabajadores/as.
- Impulsar la realización de la evaluación de riesgos psicosociales en todos los puestos de trabajo.
- Requerir del Empleador la modificación de las condiciones de trabajo que se convierten en caldo de cultivo para el acoso laboral, sexual y por razón de sexo.
- Garantizar el derecho a denunciar y a consultar de los/as trabajadores/as, sin que tengan que sufrir represalias.
- Proponer una solución negociada de los problemas.
- Los miembros del CSS EMPRESA observarán rigurosamente el sigilo profesional de conformidad a lo establecido en el artículo 37.3 LPRL.

## 2. DEFINICIONES

### ACOSO MORAL

La empresa define acoso moral como toda conducta que atenta contra la dignidad o la integridad psíquica o física de los/as empleados/as, y que degrada el ambiente de trabajo.

Incluiría por tanto, discriminación, humillación, amenazas, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado.

Se consideraría acoso moral, por tanto:

- Las actuaciones injustas que persiguen reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador, entre las que pueden incluirse actitudes como ignorar la presencia de la víctima, criticar de forma sistemática e injustificada los trabajos que realiza, criticar su vida privada o amenazarle, tanto verbalmente como por escrito.
- Las actuaciones que tienden a evitar que la víctima tenga posibilidad de mantener contactos sociales, como asignarle puestos de trabajo que le aislen de sus compañeros o prohibir a los compañeros hablar con la víctima.

- Las actuaciones o rumores dirigidos a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral, como son ridiculizar o calumniar a la víctima, hablar mal de la misma a su espalda, cuestionar constantemente sus decisiones u obligarle a realizar un trabajo humillante, o atacar sus creencias políticas o religiosas.
- Las actuaciones dirigidas a reducir la ocupación de la víctima, y su empleabilidad como son no asignarle trabajo alguno, asignarle tareas totalmente inútiles, sin sentido o degradantes.
- Las actuaciones que afectan a la salud física o psíquica para la víctima, como son obligarle malintencionadamente, a realizar trabajos peligrosos especialmente nocivos para la salud o amenazarle o agredirle físicamente.

### ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZON DE SEXO.

El acoso sexual es la conducta de naturaleza sexual, u otros comportamientos basados en el sexo, que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, y que se exteriorizan por medio de un comportamiento físico o verbal manifestado en actos, gestos o palabras, cuyo sujeto activo sabe o debe saber que dicha conducta es indeseada por la víctima. Asimismo el acoso debe ser ponderado objetivamente como capaz de crear un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil, ofensivo o humillante.

El concepto de Acoso Sexual está recogido en la directiva Comunitaria 2202/73/CE de septiembre de 2002. Esta situación se puede producir tanto dentro como fuera del lugar de trabajo, durante la selección previa a la relación contractual, o dentro de la misma; la persona acosadora suele ser una persona superior en la jerarquía, pero también puede ocupar una posición de igual o inferior rango jerárquico. El acoso sexual en el mundo laboral, es una discriminación que se manifiesta tanto a hombres como a mujeres, aunque la padecen de forma mayoritaria estas últimas, gracias a un entorno social de desequilibrio de poder que tiende a silenciar este tipo de conductas, llegando a culpabilizar a la propia acosada como provocadora del acoso.

“Acoso Sexual: La situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular, cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. El acoso sexual, en el sentido de esta Directiva se considerará discriminación por razón de sexo, por tanto, se prohibirá”.

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres en su artículo 7.2 dispone 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”. En su artículo 8 se establece que la discriminación por embarazo o maternidad constituye también una discriminación directa por razón de sexo.

A título de ejemplo, sin tener carácter limitativo ni excluyente, relacionamos conductas constitutivas de acoso sexual:

- El contacto físico deliberado y no solicitado, acercamiento físico excesivo o innecesario.
- Bromas, comentarios sugerentes, observaciones sobre la apariencia o condición sexual del trabajador/a.
- Llamadas telefónicas, SMS, carta o correos electrónicos de carácter ofensivo de contenido sexual.
- Invitaciones repetidas y persistentes para participar en actividades sociales lúdicas, a pesar de que la persona objeto de las mismas haya dejado claro que dichas invitaciones no son deseadas.
- Peticiones de favores sexuales e invitaciones comprometedoras, cuando las mismas asocien la aprobación o denegación de estos favores, por medio de actitudes, insinuaciones o directamente, a una mejora de las condiciones de trabajo o a la estabilidad en el empleo.
- Cualquier comportamiento que tenga como causa o como objetivo la discriminación, el abuso, la humillación, la intimidación o la vejación por razón de su condición sexual.
- Toda agresión sexual.

El acoso sexual se distingue de las aproximaciones libremente aceptadas y recíprocas, porque en el primer caso, no son deseadas por la persona que es objeto de ellas. No es necesaria la reiteración en los episodios no deseados, para ser constitutivo de acoso sexual.

### 3. INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN.

Al objeto de prevenir y evitar los comportamientos de acoso, este protocolo se divulgará mediante su colocación el tablón de anuncios de la Empresa, en el comedor del personal, en los vestuarios y en la oficina de la representación sindical, estando disponible una copia para cualquier persona que lo solicite. Así mismo, la Empresa en conjunción con la Representación sindical, se compromete una vez al año, a impartir una charla-jornada destinada a la prevención de este problema.

### 4. PROCEDIMIENTO.

Será el CSS EMPRESA el encargado de realizar el seguimiento e investigación de los supuestos casos de acoso en el trabajo (sin perjuicio de las competencias propias de la Empresa) y; es al CSS EMPRESA o a cualquier miembro del mismo si así lo desea, a quienes se dirigirá cualquier trabajador/a que se considere afectado o tenga conocimiento de un caso de este tipo.

Cualquier persona miembro del CSS EMPRESA involucrada en un procedimiento de acoso, o afectada por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación inmediata respecto de la víctima o persona denunciada, quedará automáticamente invalidada para formar parte

del proceso, siendo sustituida por la parte a la que represente. Si fuera persona denunciada, quedará invalidada para cualquier procedimiento hasta que su caso se resuelva, siendo sustituida de la misma forma anterior.

Las decisiones del CSS EMPRESA se adoptarán por votación, prevaleciendo el voto de la mayoría.

Para estos casos, son competencias del CSS EMPRESA:

- Recibir todas las denuncias por acoso laboral, sexual y razón de sexo.
- Llevar a cabo la investigación de las denuncias, de acuerdo con el presente protocolo, para lo que dispondrá por parte de la empresa de todos los medios necesarios para llevarla a buen fin, acceso a toda la información y documentación necesaria que pudiera tener relación con el caso y acceso a todas las dependencias de la Empresa, debiendo colaborar toda la plantilla en lo que sea necesario o conveniente.
- Recomendar y gestionar ante la Dirección de la Empresa las medidas provisionales y precautorias que consideren necesarias.
- Elaborar un informe con las conclusiones sobre el supuesto de acoso investigado, en el que se incluirá los indicios y medios de prueba del caso, las actuaciones investigadoras realizadas, los agravantes y atenuantes si los hubiere. Instar, si procede, a la Dirección de la Empresa a la apertura de procedimiento disciplinario contra la persona denunciada si lo considera conveniente.
- Supervisar el efectivo cumplimiento de las sanciones recaídas como consecuencia de casos de acoso.

Además de las anteriores, son competencias de la personas designadas por el CSS EMPRESA:

- Atender durante todo el procedimiento a la persona que denuncia ser víctima de una situación de acoso e iniciar las actuaciones que sean precisas.
- Representar a la víctima ante el CSS EMPRESA siempre que ésta así lo determine.
- Efectuar las entrevistas con las personas afectadas y los implicados en el caso que estime oportunos.
- Asistir a la víctima durante todo el proceso de investigación, en la tramitación del procedimiento disciplinario si éste se abriese y en todas las gestiones que posteriormente fueran necesarias.
- Efectuará el informe previo que remitirá al CSS EMPRESA.

Es competencia exclusiva de la empresa, iniciar el procedimiento disciplinario, así como estipular sanciones siempre en función de las conclusiones derivadas del informe de conclusiones.

## 5. ACTUACIÓN.

La actuación debe ser ágil y rápida, siendo escrupulosos con la protección de la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas, así como su salud tanto física como mental.

Se establecen dos tipos de procedimiento a elección de la persona afectada, un Procedimiento preliminar y un Procedimiento formal. En ambos procedimientos, la comunicación de los hechos la puede realizar la persona afectada de forma verbal o por escrito (se anexa modelo), así como cualquier otra persona que tenga conocimiento de algún acto de acoso, a cualquiera de los miembros del CSS EMPRESA.

No obstante, si el CSS EMPRESA tuviera conocimiento por cualquier otro medio de actuaciones de este tipo, valorará la fuente, la naturaleza y seriedad de lo que ha tenido conocimiento y, si los indicios son suficientes, iniciará la investigación de oficio. Si fuera la Dirección de la empresa quien tuviera conocimiento de los hechos, deberá comunicar al CSS EMPRESA para iniciar la investigación.

Así mismo, se notificará a la Dirección de la empresa el inicio de las actuaciones.

Desde que el CSS EMPRESA tenga conocimiento de un posible caso de acoso, estudiará la evaluación de riesgos psicosociales del departamento o departamentos afectados, conjuntamente con el servicio de prevención. Se examinarán todas las posibles deficiencias de la organización del trabajo que puedan tener relación con la situación de acoso con el objetivo de diseñar medidas preventivas que eviten la repetición de los hechos. En el caso de no existir dicha evaluación, solicitará de forma inmediata su realización.

Todo ello sin perjuicio de la utilización paralela o posterior por parte de la víctima de vías administrativas o judiciales.

#### a. PROCEDIMIENTO PRELIMINAR.

Tiene por objeto buscar la solución mediante la confrontación entre las partes a través de un/a mediador/a. En estos casos tendría un papel relevante la figura de un/a mediador/a que sería, en primer lugar, la persona elegida por el/la denunciante entre los miembros del CSS EMPRESA o, en su defecto, por votación de los miembros del mismo que, a petición expresa con exposición de los motivos de dicha mediación, actuaría objetivando la situación y determinando las medidas para su solución, así como, la constatación de la resolución del problema.

Las actuaciones del procedimiento preliminar deberán realizarse en el plazo de quince días, y el resultado del mismo será comunicado al servicio de prevención y al CSS.

Si concluido el plazo no se ha alcanzado un acuerdo satisfactorio para las partes, se propondrá por parte del CSS EMPRESA las actuaciones que considere convenientes, incluso la apertura del procedimiento formal.

Así mismo, si la solución propuesta no es satisfactoria para quien es acosado/a, o la misma no es cumplida por el agresor/a, se dará inicio al procedimiento formal.

#### b. PROCEDIMIENTO FORMAL.

Cuando el procedimiento preliminar no dé resultado o sea inapropiado para resolver el problema, se recurrirá al procedimiento formal, con las siguientes pautas de actuación:

La efectiva actuación del caso será llevada por dos personas designadas por y entre los miembros del CSS EMPRESA, perteneciendo una a la parte social y otra a la representación de la empresa. Estas personas no podrán tener relación de dependencia o ascendencia laboral ni con el denunciante, ni con el

denunciado, y podrá realizar su labor investigadora de la forma que considere procedente, manteniendo la confidencialidad de todas las actuaciones. Para ello, la Empresa deberá proporcionar todos los medios materiales y autorizaciones que sean necesarias para el correcto desarrollo del fin pretendido.

Estas personas serán las encargadas de iniciar las investigaciones que consistirán en entrevistar tanto al presunto acosado/a como al presunto acosador/a, a posibles testigos, así como recopilar todas las pruebas necesarias.

De manera inmediata, trasladarán a la persona denunciada la información detallada sobre la naturaleza y contenido de la denuncia que contra el/la mismo/a se ha formulado, debiendo éste firmar el recibo correspondiente, y dándole plazo para que conteste lo que considere procedente.

Las partes pueden comparecer a las investigaciones con alguien de su confianza (amigo/a, asesor/a, representante legal de los trabajadores/as...).

Es estrictamente necesario recalcar, que tanto el/la denunciante como el/la denunciado/a, merecen todo el respeto, que todos los trámites se llevarán con la máxima confidencialidad y que la presunción de inocencia es un derecho recogido en las normas españolas. El CSS EMPRESA pondrá en conocimiento de las personas intervinientes en el proceso, la obligación de confidencialidad.

#### MEDIDAS CAUTELARES.

En los casos de denuncias de acoso y hasta que se cierre el procedimiento, siempre y cuando existan indicios suficientes de la existencia del mismo, el CSS EMPRESA podrá solicitar a la dirección de la Empresa la separación de la víctima del presunto acosador, así como otras medidas cautelares que considere proporcionadas y procedentes, mediante escrito dirigido a la dirección de la empresa. Las medidas que se adopten nunca podrán suponer un menoscabo o perjuicio para la víctima, ni modificación sustancial de sus condiciones de trabajo.

#### INFORME DE CONCLUSIONES

En el plazo máximo de un mes, contados a partir de la iniciación del procedimiento formal, el CSS EMPRESA elaborará un informe con las conclusiones sobre el supuesto de acoso investigado, en el que se incluirán: las actuaciones investigadoras realizadas, los indicios y medios de prueba obtenidos, los agravantes y atenuantes si los hubiere, las conclusiones alcanzadas y propuesta de sanción, instando a la Dirección de la Empresa a que abra procedimiento disciplinario contra la persona denunciada si lo considera conveniente.

Una vez emitido el informe de conclusiones, finalizará la labor investigadora del CSS EMPRESA. Dicho informe tendrá carácter preceptivo y vinculante para la empresa.

## GRADUACIÓN DE LA FALTA.

El acoso moral, sexual y por razón de sexo son considerados faltas muy graves. Son agravantes al objeto de determinar el grado de los hechos y, por lo tanto, de graduar las sanciones, las siguientes:

- La reincidencia.
- La posición dominante del agresor, tanto por ser su superior jerárquico, como por tener poder de decisión sobre la relación laboral de la víctima o su promoción.
- La existencia de más de una víctima.
- La inexistencia de contrato fijo o indefinido por parte de la persona acosada.
- La existencia demostrada de presiones sobre la víctima, testigos, familiares, o cualquier persona del entorno de la víctima al objeto de interferir en la investigación.
- La existencia demostrada de que el estado psicológico o físico de la víctima se ha visto gravemente afectado por causa del acoso.
- La existencia de discapacidad física o mental por parte de la víctima.

En prueba de conformidad de todo lo anteriormente escrito, lo firman la Empresa y su Representación Sindical.

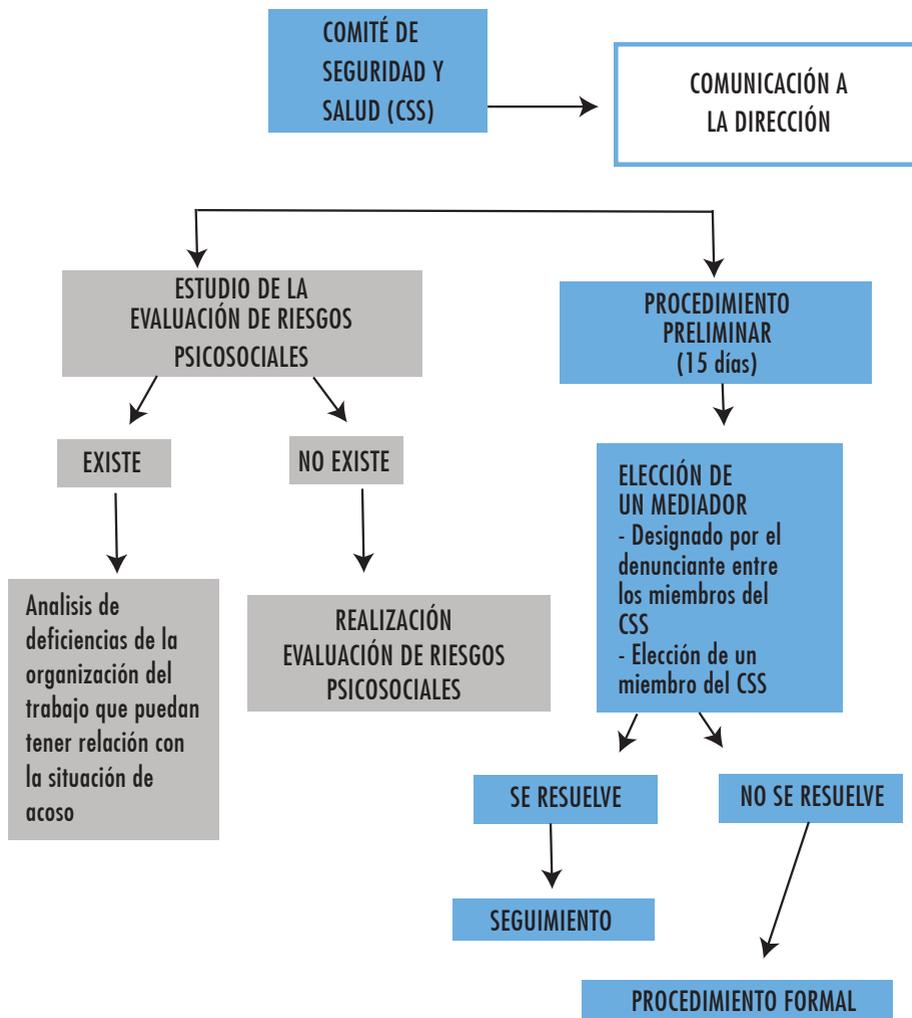
**POR LA EMPRESA**

**POR LA REPRESENTACION SINDICAL**

**ANEXO III. Flujograma.**

**Modelo de protocolo de prevención del acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo.**

**COMUNICACIÓN TRABAJADOR/A AFECTADO O QUE TENGA CONOCIMIENTO DE UN POSIBLE CASO DE ACOSO (Dirigirse al Comité de Seguridad y Salud)**



**PROCEDIMIENTO FORMAL  
(1 mes)**

Designación de 2 personas (1 delegado/a de prevención y 1 representante de la empresa) encargadas de iniciar la investigación

**Recopilación de la información**

Presunto  
acosador/a

Presunto  
acosado/a

Otros  
trabajadores/as

Otros medios  
de prueba

**MEDIDAS CAUTELARES**

Indicios suficientes de la existencia de acoso, el CSS podrá solicitar a la empresa medidas proporcionadas y coherentes sin que supongan menoscabo o perjuicio de la presunta víctima

**INFORME DE CONCLUSIONES DEL CSS**

Preceptiva y vinculante para la empresa. Indica:

- Resultado de la investigación
- Propuesta de medidas preventivas o correctoras, si se consideran necesarias, con indicación de plazos máximos de ejecución recomendados.
- Propuesta de plazo para el seguimiento de las medidas planteadas, si las hubiere.
- Propuesta de sanción se se comprueban los hechos denunciados.



#### GRAN CANARIA

Avda. 1º de Mayo, 21 – 5º  
35002 – Las Palmas de Gran Canaria  
Tfnos: 928 447526 /10 ′′ Fax: 928 447505

#### TENERIFE

C/. Méndez Núñez, 84-7ª Planta  
38001 - Santa Cruz de Tenerife  
Tfnos: 922 6047 95/ 94 ′′ Fax: 922604701

#### LANZAROTE

C/ Vargas, 4- 1ª Planta  
35500 - Arrecife  
Tfno: 928 814652 ′′ Fax: 928 800 100

e-mail: [gsaludlaboral@canarias.ccoo.es](mailto:gsaludlaboral@canarias.ccoo.es)  
[www.canarias.ccoo.es](http://www.canarias.ccoo.es)