

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE ACOSO PSICOLÓGICO, DENTRO DEL ENTORNO LABORAL DE

FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID



MARZO 2023

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
POR EL SERVICIO DE PREVENCIÓN GSMEP, S.L.: Fdo: Pania Ibañez, Lerín (Tér, Superior en PRL)	Presidenta del Comité de Empresa	



ÍNDICE

D	ECLARAC	CIÓN INSTITUCIONAL	3		
1	ОВЛ	TO	4		
2	ALCANCE4				
3	DEFI	NICIONES	4		
	3.1	Definición de conflicto interpersonal	4		
	3.2	Acoso psicológico o "mobbing"	5		
	3.2.1	Definición de acoso psicológico o "mobbing"	5		
	3.2.2	Perspectiva juridica del acoso psicologico en el trabajo	7		
	3.2.3	Formas de expresión de acoso psicológico o "mobbing"	8		
	3.3. De	nuncias falsas	9		
4	ASPI	ECTOS DESTACABLES DEL PROCEDIMIENTO	9		
	4.1	Principios directores	9		
	4.2	Definiciones a efectos del presente procedimiento	.11		
5	APLI	CACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	. 11		
	5.1	Compromiso y confidencialidad	. 11		
	5.2	Inicio del procedimiento	. 12		
	5.3	Desarrollo del procedimiento de actuación.	. 12		
	5.4	Gestión documental y registros.	. 15		
	5.5	Seguimiento del protocolo	. 15		
	5.6	Prevención	. 16		
	Anexo 1: Ficha de comunicación de situaciones de acoso psicológico1				



DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

Desde la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales. La cual ya obligaba a las empresas el deber y mejorar las condiciones de trabajo actualmente podemos destacar el Real Decreto-Ley 6/2019, de 1 de marzo, la Ley Orgánica 3/2007 sobre la Igualdad de los hombres y mujeres y el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.

Es de destacar, en la actualidad propio Criterio Técnico 104/2021 sobre actuaciones de Inspección de trabajo y seguridad social en riesgos psicosociales, complementa el criterio técnico 69/2009 en materia de prevención y gestión de situaciones de acoso laboral.

De conformidad a la normativa vigente, FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID quiere conseguir un entorno de trabajo en el que se garantice la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral y también el respeto a la dignidad y libertad de las personas que trabajan en la empresa, así como para las personas ajenas a la empresa (clientes, proveedores, etc.) que mantengan una relación laboral con FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Para ello se ha elaborado este protocolo con el fin de evitar situaciones de acoso psicológico (mobbing) dejando claro que no se va a permitir ni a tolerar estas conductas en el ámbito laboral de FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID, y que serán duramente sancionadas las personas que promuevan o practiquen cualquier tipo de acoso dentro de la empresa.

FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID se compromete a:

- Difundir el protocolo de prevención y actuación frente el acoso psicológico (mobbing), a todo el personal interno y a cualquier persona que, por su relación laboral con FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID, lo solicite.
- FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID dará apoyo a las personas trabajadoras que se vean afectadas por estas situaciones de acoso, investigará los casos individualmente, siendo la comisión nombrada para ello la que llevará a cabo la investigación.
- Dará información y formación necesaria al personal para dar a conocer las pautas a seguir con el objetivo de prevenir y actuar en contra del acoso psicológico en el ámbito laboral.
- > Todas las quejas o denuncias que lleguen a la comisión de investigación serán tramitadas con la mayor transparencia y confidencialidad.
- No se tolerarán ningún tipo de represalias contra aquellas personas que colaboren con la investigación o que promuevan la denuncia de estas situaciones.
- FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID será igual de contundente contra aquellas personas que promuevan falsas denuncias a las cuales se les aplicará el mismo protocolo.



1.- OBJETO

El presente procedimiento describe el proceso a seguir por todo el personal de la empresa y en el centro de trabajo pertenecientes a FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID, en caso de padecer situaciones de conflicto interpersonal, acoso psicológico (mobbing), aplicándose para la resolución de las situaciones descritas medidas de mediación y análisis guiadas; tomando en consideración la dignidad de las personas, los derechos inviolables que le son inherentes y, por último, el respeto a la ley y a los demás.

Así mismo, intenta establecer las medidas necesarias para prevenir y evitar que se produzca cualquier tipo acoso, asi como determinar concretamente las actuaciones de instrucción y sanción internas y sus garantías en caso que algún trabajador o trabajadora presente una queja en estas materias.

Toda persona que considere que se encuentra envuelto en un conflicto interpersonal o que considere que ha sido objeto de acoso psicológico, tendrá derecho a presentar internamente una queja, sin menoscabo de las acciones penales o civiles que la persona acosada pueda ejercitar externamente a la organización.

2.- ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación a toda la plantilla de FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID y a todas las personas ajenas que mantengan una relación laboral con la empresa (clientes, proveedores, etc.)

3.- DEFINICIONES

3.1 DEFINICIÓN DE CONFLICTO INTERPERSONAL

El conflicto interpersonal en el entorno laboral se entiende como las diferencias que surgen entre las personas por causa de intercambio de información y/u opiniones y, que generan confrontación entre ellas; del intento de alcanzar un derecho; de la oposición a una decisión y, la lucha o la discusión entre unos/unas y otras/otros con la intención de conseguir un acuerdo.

Los principales conflictos son:

- ✓ **Conflicto de interés.** Defensa de un beneficio, de un objeto, de <mark>una ven</mark>taja.
- ✓ **Conflicto de poder.** Secundario a la percepción que la propia zona de influencia está en riesgo o a la intención de alcanzar más nivel de control y de capacidad de decisión.



- ✓ **Conflicto de identidad.** Las acciones de una persona del entorno laboral que agreden la identidad personal o profesional.
- ✓ Conflicto ideológico. Se origina una imposibilidad de convivencia, que impide establecer compromisos, a causa de diferencias en la ética, en la visión de las cosas, en la religión, en la política, etc.

Otras situaciones que son susceptibles de originar, o ser calificadas como conflicto interpersonal en los términos que se acaban de exponer, pero que, en ningún caso, pueden definirse o encuadrarse en el marco de una situación de acoso psicológico son (relación no exhaustiva):

- Críticas constructivas o evaluaciones del trabajo explícitas.
- Conflictos entre dos personas por problemas concretos que generan discusión.
- Un acto singular: cambio de puesto de trabajo justificado, sanción correcta, discusión puntual, etc
- Una situación colectiva de tipo organizativo: eliminación de horas extras, cambios de horarios, etc.
- Modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

3.2 ACOSO PSICOLÓGICO O "MOBBING"

3.2.1 DEFINICIÓN DE ACOSO PSICOLÓGICO O "MOBBING"

En la actualidad, coexisten distintas definiciones de acoso psicológico o mobbing. Una de las más actuales es la presentada en la NTP 854 que define el acoso: "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".



Dicho comportamiento, que a menudo conlleva bajas laborales continuadas y prolongadas, tiene por finalidad destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, minar su autoestima, perturbar el ejercicio de sus labores, degradar deliberadamente las condiciones de trabajo de la persona agredida, produciendo un daño progresivo y continuo a su dignidad para lograr que finalmente esa persona o personas abandonen su puesto de trabajo.

Esta violencia psicológica, en ocasiones se realiza en función del género, la raza, la edad, opinión, religión, circunstancias personales o sociales de la víctima y en todos los casos atenta contra la identidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de una persona.

Existen otras definiciones para el acoso psicológico o "mobbing", exponiendo a continuación algunas de ellas:

- ✓ La definición que realiza H. Leymann sobre el "mobbing", que en castellano se podría traducir como "acoso psicológico", establece que son situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica, de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo.
- ✓ La Comisión Europea lo define como el comportamiento negativo entre compañeros/as o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a 'es objeto de acoso y ataques sistemáticos, durante un tiempo prolongado, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío.
- ✓ La Agencia Europea lo define como el comportamiento irracional repetido con respecto a un empleado/a o a un grupo de empleados/as, que constituye un riesgo para su salud y seguridad, física y mental.

Las situaciones de acoso psicológico o mobbing a las que se pueden encontrar expuestos pueden implicar:

- > Ataques verbales y/o físicos.
- Denigración y/o aislamiento social.
- Violencia física y/o psicológica.
- Rechazo intencionado de la comunicación directa

En dinámica de interacción de acoso, el supuesto agresor/a o agresores/as suelen valerse de algún argumento o estatuto de poder, del que se sirven para mantener su posición de predominio. Estos elementos de sustento, pueden ser: la fuerza física, la antigüedad, la fuerza del grupo, la popularidad en el grupo o el nivel jerárquico para llevar a cabo estos comportamientos hostigadores. Debe tener direccionalidad e intencionalidad; es decir, dirigido a una persona o grupo de personas y actuar con la intención de anular laboral o psicológicamente a la persona o grupo.



El acoso psicológico puede presentarse bajo tres supuestos:

- Descendente (del superior al inferior en la jerarquía) también llamado bossing.
- Ascendente (del o de los inferiores jerárquicos al superior).
- Horizontal (entre iguales en rango o posición jerárquica).

El mobbing es una situación que evoluciona a lo largo del tiempo y que en muchas ocasiones tiene su origen en acontecimientos poco relevantes, pero que pueden acabar con la víctima fuera de la vida laboral.

La expresión de acoso psicológico hacia las personas se puede manifestar de muy diversas maneras, e incluso con un alto grado de sofisticación, a través de distintas actitudes y comportamientos. Leymann distingue cuarenta y cinco comportamientos hostiles, clasificados en grupos distintos atendiendo a su distinta naturaleza.

3.2.2 PERSPECTIVA JURÍDICA DEL ACOSO PSICOLÓGICO O MORAL EN EL TRABAJO

Desde una perspectiva legal, el acoso moral es un delito contemplado en el artículo 173.1 del Código Penal:

"El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años.

Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima."

El acoso moral o psicológico en el trabajo es contrario al principio de igualdad de trato, y vulnera el derecho a la integridad moral, igualdad y a la interdicción de los tratos inhumanos o degradantes reconocidos a nivel constitucional, tratándose además de un fenómeno que en el ámbito normativo laboral desconoce y menoscaba el derecho que a todo trabajador reconoce el art. 4.2.e del Estatuto de los Trabajadores, para que se respete su intimidad y la consideración debida a su dignidad. Derechos básicos cuya infracción es calificada como constitutiva de un grave incumplimiento de las obligaciones contractuales.

Como elementos fundamentales del mobbing y que lo diferencian de lo que puede entenderse como un mero conflicto interpersonal en el ámbito laboral, cabe señalar de acue<mark>rdo con la doctrina científica y la reciente jurisprudencia penal, los siguientes:</mark>



- Un elemento material consistente en la realización de una conducta de persecución u hostigamiento de un trabajador, bien sea un compañero de trabajo, un superior o un subordinado, en el marco de una relación laboral, teniendo carácter individualizado en cuanto que está dirigida a un trabajador y no hacia un colectivo.
- Un elemento temporal o de habitualidad. La conducta hostil debe ser sistemática y reiterada en el tiempo, aunque los hechos sean leves aisladamente considerados, adquieren gravedad precisamente con la reiteración, lo que supone la exclusión de los hechos esporádicos
- Un elemento intencional. La conducta hostil debe ser intencionada o maliciosa, dirigida a presionar y hostigar a un sujeto pasivo concreto, con exclusión de los hechos imprudentes o casuales. Así pues, a la conducta propia de "acoso", se añade el calificativo "moral", que tiende por tanto a incidir en que el acoso esté finalmente dirigido a conseguir el desmoronamiento íntimo y psicológico de la persona, lo que en suma supone un ataque a su dignidad o integridad psíquica.

3.2.3 FORMAS DE EXPRESIÓN DE ACOSO PSICOLÓGICO O "MOBBING"

- Acciones contra la reputación o la dignidad de la persona. Ridiculizar, reírse de su aspecto físico, voz, convicciones personales o religión, de su estilo de vida.
- Acciones contra el ejercicio del trabajo de la persona. Cantidad de trabajo excesiva o difícil de realizar. Privación de la realización de cualquier tipo de trabajo. Negar u ocultar los medios para la realización de su trabajo. Solicitar a la persona trabajadora v demandas contradictorias o excluyentes.
- Acciones que manipulen la comunicación o la información. No informar a la persona trabajadora sobre distintos aspectos de su trabajo. No aclarar sus funciones y responsabilidades. No enseñar los métodos de trabajo a realizar. No enseñar la cantidad y calidad del trabajo a realizar. Mantener a la persona trabajadora en una situación de incertidumbre. Hacer uso hostil de la comunicación, tanto explícitamente (amenazando, criticando o reprendiéndole acerca de temas laborales como a lo referente a su vida privada, etc.), como implícitamente (no dirigirle la palabra, no hacer caso de sus opiniones, ignorar su presencia, etc.). Utilizar selectivamente la comunicación para reprender o amonestar, nunca para felicitar. Acentuar la importancia de sus errores y minimizar la importancia de sus logros.
- Acciones de Iniquidad. Establecer diferencias de trato. Distribución no equitativa del trabajo Desigualdades remunerativas.
- Abuso de autoridad. Dejar a la persona trabajadora de forma continuada sin ocupación efectiva
 o incomunicada sin causa alguna que lo justifique. Dictar órdenes de imposible cumplimiento con
 los medios que se le asignan. Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
 Acciones de represalia frente a las personas trabajadoras que han planteado quejas, denuncias
 o demandas frente a la empresa o que han colaborado con los reclamantes.
- Trato vejatorio. Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador o trabajadora.
 Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas. Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.



3.4 DENUNCIAS FALSAS

Se considerará denuncia falsa aquella denuncia en la que, tras la instrucción del procedimiento, resulte que concurren simultáneamente los siguientes dos requisitos:

- a) que carezca de justificación y fundamento y
- b) que su presentación se haya producido con mala fe por parte de la persona denunciante o con el único fin de dañar a la persona denunciada (acoso inverso) en los mismos términos descritos en las definiciones anteriores.

El/la trabajador/a que la presente podrá ser sancionado en base al régimen disciplinario de la empresa FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Este protocolo tiene como objetivo prevenir y gestionar cualquier situación susceptible de generar acoso psicológico, así como investigar el conflicto que se pueda dar. Por este motivo FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID, considerará una falta "muy grave" cualquier denuncia que pueda resultar falsa y que tenga otros objetivos o intereses personales y que puedan alterar el buen funcionamiento o clima laboral.

4.- ASPECTOS DESTACABLES DEL PROCEDIMIENTO

4.1 PRINCIPIOS DIRECTORES

FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID declara que toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno. En virtud de este derecho fundamental en conformidad con la declaración Universal de los Derechos Humanos de la OIT, la empresa, reconoce la necesidad de adoptar medidas para garantizar que todos los miembros del personal disfrutan de igualdad de trato, reconociendo que todas las formas de acoso constituyen, no sólo una afrenta al trato equitativo, sino también una falta muy grave que no puede ni debe ser tolerada.

Los comportamientos antedichos ocasionan daños a la Salud Mental o Física y al bienestar de los individuos, siendo calificados como maltrato físico y/o psicológico a las personas. Asimismo, también perjudican los objetivos y la labor de la entidad; por consiguiente, FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID se compromete a atender todos los casos de acoso de los que tenga conocimiento por parte de los empleados de la entidad, todo ello sin menoscabo de las acciones civiles y/o penales que la persona acosada pueda o quiera ejecutar.

FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID garantiza el derecho a utilizar el presente procedimiento sin temor a ser objeto de intimidación, ni de trato injusto, discriminatorio o desfavorable. Dicha protección se aplicará por igual tanto a las personas que formulen un alegato, a aquellas que faciliten información en relación con dicho alegato o a las personas acusadas; es decir, a todas las personas implicadas. Para ello se creará una Comisión de investigación, que estará constituida por ELENA RONCAL DUO, EVA MARTÍN MATEU Y GERENTE (Pendiente de incorporación)



A continuación, se facilitan los contactos de los miembros de la Comisión:

ELENA RONCAL DUO

TLF: 649 176 521

Mail: elena.roncal@fundacionorcam.org

EVA MARTÍN MATEU

TLF: 600 549 238

Mail: emateu@gmail.com

Entre las funciones de esta comisión están (relación no exhaustiva):

- ✓ Dar soporte a las personas que denuncien estar en situación de acoso psicológico (mobbing) y cerciorarse de que realmente puedan estar padeciendo este tipo de situaciones de acoso.
- √ Facilitar la información para valorar las opciones y ver el modo de resolver el conflicto.
- ✓ Facilitar la información sobre las vías de resolución.
- ✓ Informar sobre los derechos y las obligaciones en cada caso.
- ✓ Facilitar otras vías de soporte (médicas, psicológicas, etc.).
- ✓ Pedir asesoramiento externo, en caso necesario, para poder obtener información que aporte datos en relación a los posibles orígenes del conflicto, así como de los efectos. El asesoramiento externo se concretará en un informe de aproximación que quedará en custodia de la comisión de investigación con carácter confidencial.

Las personas que comuniquen una situación de acoso, así como las personas acusadas de su realización, tendrán derecho a solicitar, como una de las medidas cautelares, dejar de trabajar con la persona o personas denunciadas o la persona denunciante, sin temor a ser objeto de ningún tipo de desventaja o represalias. La Comisión de Investigación valorará, en cada caso, la actuación a implantar atendiendo a cada situación concreta.

FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID dispone que la violación de los derechos establecidos en el presente procedimiento será objeto de medidas disciplinarias y demás medidas que considere pertinentes la entidad al amparo de la normativa laboral.

FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID acuerda formular y aplicar estrategias que incluyan elementos de información, educación, capacitación, seguimiento y evaluación con el objeto no sólo de prevenir el acoso, sino también de influenciar sobre las actitudes y comportamientos de las personas que integran la organización, de conformidad con el espíritu y la intención del presente acuerdo. Tanto las personas que ocupan cargos de responsabilidad, como el resto del personal recibirán información respecto del funcionamiento práctico de este procedimiento.



FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID destaca que incumbe a todo el personal la responsabilidad de cumplir con las disposiciones en materia de acoso psicológico y se compromete a realizar todas las actuaciones que sean necesarias para garantizar que todo el personal colabore en la aplicación y el funcionamiento eficaz del mismo.

La entidad reconoce su obligación de salvaguardar el derecho a la intimidad y la confidencialidad durante todo el proceso abarcado por este procedimiento. Toda información relativa a evaluar la existencia de una situación de acoso, se manejará de modo que se proteja el derecho a la intimidad de todos los implicados.

La entidad se compromete a proporcionar a las partes implicadas la asistencia y el apoyo necesario para intentar, cuando sea posible, que una situación de acoso comunicada pueda solucionarse de manera rápida y satisfactoriamente para todas las partes; motivo por el cual, de solicitarlo la persona se le proporcionará asesoramiento psicológico, asesoramiento jurídico, etc.

4.2 DEFINICIONES A EFECTOS DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO

- La expresión "Persona Protegida" se refiere a todas las personas que forman parte de la organización y, amparadas por el presente procedimiento, se encuentran inmersas en una situación de acoso, ya sea como persona demandante o como demandada.
- La expresión "demandante" se refiere a toda persona que comunica una situación de acoso, pudiendo ser otra persona diferente de la persona que lo padece.
- La expresión "demandado/da" se refiere a toda persona respecto de la cual se acusa de someter a otra a una situación de acoso.
- La expresión "comunique una situación de acoso" se refiere a la comunicación que realiza un/a empleado/a de la entidad relativa a una situación de acoso, que, según su opinión, se encuentre padeciendo, dirigiendo la misma a las personas que forman la comisión de investigación.
- La expresión "conciliación" se refiere al proceso por el que se insta a las partes a resolver las cuestiones objeto de litigio entre ellos y a alcanzar una solución mutuamente aceptable que elimine la situación presentada.

5.- APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 COMPROMISO Y CONFIDENCIALIDAD

Los/as empleados/as de FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID que puedan encontrarse inmersos en un proceso en aplicación del presente procedimiento, se comprometen a guardar la máxima discreción y confidencialidad en referencia a la información a la que puedan acceder, no difundiéndola bajo ningún concepto y por ninguna vía.



La Comisión de investigación tratará todos los datos con el máximo sigilo profesional y confidencialidad, cumpliendo escrupulosamente lo dispuesto en las diversas normas de aplicación.

El Demandante, al desencadenar el presente procedimiento mediante los mecanismos descritos, reconoce haber sido informado/a sobre su contenido, proceso y consecuencias que su aplicación puede tener, aceptando las mismas. Asimismo, reconoce y acepta que, de desistir de la demanda durante el proceso de toma de datos y análisis, FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID pueda proseguir con el procedimiento hasta su conclusión, al objeto de preservar la seguridad y salud de los/as empleados/as de la entidad.

5.2 INICIO DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento se inicia cuando el/la empleado/a del centro de trabajo perteneciente a FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID o desplazado en centro cliente se siente objeto de un conflicto interpersonal de especial relevancia para el/ella y, que le afecta de manera negativa a su salud y/o a su trabajo. El inicio del procedimiento también puede ser debido a situaciones de mayor gravedad definidas como acoso psicológico (mobbing).

Al encontrarse expuesto/a o una tercera persona pueda observar una de las situaciones descritas en el párrafo anterior, lo pondrá en conocimiento de la Comisión de investigación de manera directa, pudiendo realizar dicha comunicación de manera verbal (personal o telefónicamente) o de manera escrita (mail en el caso de disponer los miembros de la comisión) a la persona de la comisión que haya elegido como interlocutor. Podrá utilizarse, si el trabajador/a así lo requiere, el modelo de comunicación frente a situaciones de acoso psicológico que figura en el anexo 1 de este informe.

No se tramitarán a través del procedimiento contenido en el presente protocolo:

- Las denuncias anónimas
- Las que se refieran a materias correspondientes a otro tipo de reclamaciones

La persona que inicia el procedimiento aportará cuanta documentación sobre el tema obre en su poder y facilitará toda la información que considere pertinente o le soliciten.

5.3 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

La Comisión de investigación de FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID, al ser informada por el/la demandante, se pondrá en contacto con el/ella de manera inmediata en un plazo no superior a cinco días, solicitándole cuanta información inicial le sea imprescindible, al objeto de disponer de una visión ajustada de los acontecimientos. En un principio se solicitará, como mínimo:

✓ El nombre y apellidos del/de la demandante y manera de comunicarse con el/ella (número de teléfono o e-mail).



- ✓ El nombre y apellidos de la persona demandada y relación laboral.
- ✓ La naturaleza de la situación a que considera está sometido/a (conflicto interpersonal, acoso psicológico, etc.).
- ✓ Nombre de los/las testigos (de existir), que el/la demandante solicita sean escuchados por la Comisión de investigación.
- ✓ Anamnesis (conjunto de datos del historial relevantes de la persona) sociolaboral
- ✓ Descripción del puesto de trabajo, funciones, departamento, servicio, etc.
- ✓ Descripción cronológica del conflicto.
- ✓ Otros.

Si el/la demandante es distinto/a de la persona que supuestamente está sufriendo una situación de acoso (compañero/a, etc.), la comisión de investigación valorará la convocatoria de ésta para analizar los hechos denunciados y confirmar o no la denuncia presentada por el demandante.

En supuestos de denuncia de acoso, la persona afectada podrá solicitar exponer la situación a una persona de la comisión.

No podrá participar en la instrucción del expediente ninguna persona afectada por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la persona denunciante o de la persona denunciada.

- La Comisión de investigación, atendiendo a los datos obtenidos del análisis preliminar y gravedad de los acontecimientos o a la solicitud del propio demandante, valorará de manera inmediata si procede actuación.
 - En caso de no proceder ninguna actuación, se podrán llegar a establecer medidas preventivas de ámbito psicosocial
- 2. De proceder inicialmente la puesta en marcha de la actuación, la Comisión de investigación valorará la aplicación, si son necesarias, de manera inmediata de medidas preventivas cautelares, al objeto de preservar la seguridad y salud de los empleados implicados; en cuyo caso, estas medidas las podrá aplicar directamente la Gerencia de FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID.
- 3. La Comisión de investigación analizará inicialmente el caso
- 4. La Comisión de investigación acordará una reunión con la persona demandante en el centro de trabajo, a no ser que esta manifieste lo contrario; en cuyo caso, se realizará en el lugar que ambas partes acuerden.
- 5. La Comisión de investigación informará a las personas implicadas del inicio del proceso y, de la necesidad de mantener una reunión, acordando la fecha y horario de la misma.



- 6. Mantenidas las reuniones pertinentes y en el supuesto que determinen que no es una situación de acoso, si no de conflicto interpersonal, la Comisión de investigación valorará la posibilidad de conciliación entre las partes enfrentadas, en los casos de conflicto interpersonal de menor gravedad, proponiendo a las mismas las pautas de actuación, comportamiento y acercamiento que estime necesarias, acordando la realización de una reunión conjunta en la que buscar puntos en común.
- 7. De aceptar las partes adoptar dicha vía de resolución se plantearán, consensuarán, y comprometerán a una serie de actuaciones, planificando una reunión conjunta de seguimiento transcurrido un mes, momento en el que de ser satisfactorio el proceso se dará por concluido y subsanado el conflicto, cerrando el caso.
- 8. Los casos en los que el método de resolución de conflicto adoptado y descrito en el párrafo anterior no arrojen un resultado satisfactorio, se indagará y propondrán otras vías de resolución alternativas.
 - En este caso la Comisión de investigación planteará un plan de trabajo, atendiendo a las siguientes pautas:
 - Valorará nuevamente la necesidad de adoptar medidas cautelares, tales como apartar a las partes implicadas mientras se desarrolla la instrucción.
 - Recabará cuanta información considere precisa acerca del entorno de partes implicadas.
 - O Determinará las personas que van a ser entrevistadas, atendiendo fundamentalmente a las propuestas del demandante y del demandado/a.
 - Llevará a cabo las entrevistas, para lo cual:
 - Recabará de las personas entrevistadas el consentimiento expreso y por escrito para poder acceder a la información que sea precisa para la instrucción del proceso de investigación.
 - Informará a las personas entrevistadas de que la información a la que tenga acceso en el curso de la instrucción del procedimiento y las actas que se redacten serán tratadas con carácter reservado y confidencial, excepto en el caso de que deban ser utilizadas por la empresa en un procedimiento judicial o administrativo.
 - Advertirá a las personas entrevistadas que todo lo que se declare es confidencial, tanto por su parte como por parte de las personas que instruyen el procedimiento, por lo que se les indicará que no deben revelar a nadie el contenido de la entrevista.
 - Siempre que el/la demandante y el/la demandado/a lo haya requerido, ofrecerá a las personas entrevistadas la posibilidad de que, si lo desean, la representación legal de los trabajadores esté presente durante la entrevista.
 - Redactará actas de todas las reuniones y entrevistas que se celebren, garantizando total confidencialidad y reserva de su contenido. Dichas actas, firmadas por los intervinientes, quedarán en poder de la Comisión de investigación.



 Determinará las pruebas que se deban practicar, establecerá el procedimiento para su obtención y practicará las pruebas que se determinen, custodiando debidamente las mismas.

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

- 9. La Comisión de investigación analizará detalladamente cada uno de los casos, y en el **plazo máximo de 15 días laborables** desde el momento de tener conocimiento del mismo, realizará un informe detallado en el que se propondrá, de ser posible, la aplicación de medidas preventivas y de actuación si se trata de un conflicto interpersonal.
- 10. Si la conclusión de la evaluación de la Comisión de Investigación es que se trata de un caso, cuya gravedad desaconseje optar de manera inicial por medidas de conciliación, como es el caso del mobbing, propiciarán una comunicación inmediata a Gerencia de FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID, inhibiéndose ésta del proceso, y siendo la Gerencia la encargada de aplicar las medidas preventivas de manera inmediata y cuantas acciones de carácter legal estime necesarias, al objeto de preservar la seguridad y salud de las personas implicadas.

La Gerencia determinará, la necesidad o no de la intervención de un agente externo para valorar la posible situación de acoso

- 11. En todos los casos, la Gerencia dispondrá de un **plazo máximo de 5 días laborales**, desde la recepción del informe de la Comisión de investigación o desde la conclusión del informe de posible situación de acoso, con las aportaciones, si han sido necesarias, del profesional experto para analizarlo y aplicar las medidas preventivas propuestas, comunicar la decisión a las personas implicadas.
- 12. Sí el/la demandante no se encuentra satisfecho/a con la resolución tomada, podrá ejercer sus derechos fundamentales utilizando para ello los recursos establecidos en la legislación vigente, amparados por la Constitución española de 1978 y del Código Penal, ley orgánica 10/1995. de 23 de noviembre (Art.184).

5.4 GESTIÓN DOCUMENTAL Y REGISTROS

La documentación generada en el proceso será archivada por la Comisión de investigación y la Gerencia con la documentación de prevención de riesgos laborales.

La Comisión de investigación creará y mantendrá actualizado el registro informático de las situaciones producidas en aplicación del presente procedimiento, que será de uso restringido para el personal de dicha comisión.



5.5 SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO

La Comisión de investigación realizará un seguimiento anual para revisar las posibles denuncias de acoso psicológico y otros conflictos interpersonales y cómo han sido resueltas y elaborarán un informe con el fin de asegurar la eficacia y funcionalidad del protocolo y adaptarlo si se considera necesario.

5.6 PREVENCIÓN

FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID quiere reiterar que ninguna de estas situaciones debe permitirse bajo ninguna circunstancia y que pondrá los medios para evitar cualquier tipo de acoso y dar apoyo a las personas que puedan padecerlo.

Ante cualquier situación de conflicto interpersonal que se perciba sea por parte de un compañero, superior, cliente, proveedor, etc. se debe actuar de la siguiente forma:

- Dejar bien claro el rechazo de las pretensiones, situaciones, actitudes que denoten cualquier tipo de acoso. Se puede hacer oralmente, simplemente hablando con la persona o también de manera escrita, redactando una nota que incluya la descripción de los hechos que nos están molestando, una descripción de cómo nos hemos sentido y una petición de que no vuelva a repetirse. Si se elige la opción escrita hay que guardarse una copia con la fecha (muy importante).
- Guardar informe de todos los incidentes sucedidos, comentar la respuesta obtenida, etc.
- Solicitar ayuda si es difícil o imposible la comunicación con la persona causante del acoso. La comisión de investigación podrá ayudar haciendo de mediadores.
- Informarse de las opciones aplicables en caso de acoso, ya sea exponiendo una queja, una denuncia interna o recurrir a la administración o a la justicia interpelando una denuncia externa dependiendo de la gravedad de cada caso.

La empresa FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID se compromete a realizar acciones formativas a todo el personal, del centro de trabajo, especialmente a mandos, responsables y miembros de la comisión de investigación para clarificar aspectos en materia de riesgos psicosociales y conceptos relativos a la prevención y actuación de situaciones de acoso psicológico, violencia generada por terceras personas, etc., clarificando los diferentes conceptos y situaciones, la política de prevención de la empresa y las posibles vías de actuación (internas y externas) en caso de tener lugar.

También se comprometerá a informar y difundir este protocolo a todos sus trabajadores/as, para tomar conciencia de este tipo de situaciones:

✓ Distribuir un ejemplar de este protocolo contra el acoso psicológico a través de la intranet



✓ Informar y distribuir el protocolo a las nuevas incorporaciones.

FUNDACIÓN ORQUESTA Y CORO DE LA COMUNIDAD DE MADRID contemplará desde el ámbito de la prevención de los riesgos psicosociales este tipo de situaciones que puedan alterar el buen funcionamiento organizativo y clima laboral, estableciendo las medidas preventivas adecuadas con la finalidad de conseguir entornos psicosocialmente saludables



Anexo 1: Ficha de comunicación de situaciones de acoso psicológico



Comunicación frente a situaciones de acoso psicológico y/o sexual y por razón de género

Datos referentes a la situación					
Tipos	Explicación	Fecha			
☐ Acciones o ataques con medidas organizativas					
☐ Acciones o ataques a las relaciones sociales		Hora			
Acciones o ataques a la vida privada					
☐ Acciones o ataques a las actitudes y/o creencias					
☐ Agresiones verbales					
Rumores					
Acoso sexual					
Acoso por razón de género		1			
Otro tipo de conflictos interpersonales					
Lugar	Intensidad y Duración	Personal presente			
I dentificar lugar	Una vez por semana	1 crooner procente			
Tachulou lugui	☐ Mas de una vez a la semana				
Centro de trabajo	☐Una vez al mes				
 	☐ Mas de una vez al mes				
Fuera del centro de trabajo (identificar lugar)	☐ Esporádicamente				
, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	Desde hace menos de un mes				
	Desde hace mas de un mes				
	Desde hace mas de tres meses				
	Desde hace mas de seis meses				
Consecuencias laborales	<u> </u>				
Repercusión emocional sin baja laboral					
☐ Interrupción laboral con baja laboral					
☐ Ninguna					
☐ Otras					
Clias					
Datos referentes al demandante					
Edad Género Nombre Apelli	dos Departamento/L	ugar de trabajo			
Masculino					
Femenino					
Datos referentes al demandado					
Edad Género Nombre Apelli	dos Departamento/L	ugar de trabajo			
Masculino		•			
Femenino					
Solicita la presencia de un delegado de prevención a la	a entrevista de Si No				
aproximación					
Datos referentes al responsable q	ue realiza la notificación				
Nombre y apellidos: Cargo:					
Firma del responsable:	Firma de autorizació <mark>n del trab</mark> a	ajador:			
·					