



La especia precisa

PROTOCOLO DE ACOSO LABORAL

ÍNDICE

1. COMPROMISO DE PAPRIMUR EN LA GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL ACOSO EN EL ÁMBITO LABORAL	3
2. OBJETIVOS	5
3. DEFINICIONES	6
4. FUNCIONES	8
5. MEDIDAS PREVENTIVAS	8
6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	8
6.1. Presentación de la denuncia o reclamación, activación del protocolo y tramitación del expediente administrativo	9
6.2. La resolución del expediente de acoso	11
6.3. Seguimiento	13
7. DURACIÓN, OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR	13
ANEXO I. MODELO DE DENUNCIA O RECLAMACIÓN	15
ANEXO II. NOMBRAMIENTO INSTRUCTOR PROTOCOLO DE ACOSO LABORAL ...	17
ANEXO III. ACEPTACIÓN DE NOMBRAMIENTO	18
ANEXO IV. MODELO DE INFORME DE CONCLUSIONES	19

1. COMPROMISO DE PAPRIMUR EN LA GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL ACOSO EN EL ÁMBITO LABORAL

Con el presente protocolo, PAPRIMUR manifiesta su tolerancia cero ante la concurrencia en toda su organización de conductas contrarias a la integridad moral.

Al adoptar este protocolo, PAPRIMUR quiere subrayar su compromiso con la prevención y actuación frente a estas conductas, informando de su aplicación a todo el personal que presta servicios en su organización, sea personal propio o procedente de otras empresas, incluidas las personas que, no teniendo una relación laboral, prestan servicios o colaboran con la organización, tales como personas en formación, las que realizan prácticas no laborales o aquellas que realizan voluntariado.

Asimismo, PAPRIMUR asume el compromiso de dar a conocer la existencia del presente protocolo, con indicación de la necesidad de su cumplimiento estricto, a las empresas a las que desplace a su propio personal, así como a las empresas de las que procede el personal que trabaja en PAPRIMUR. Así, la obligación de observar lo dispuesto en este protocolo se hará constar en los contratos suscritos con otras empresas.

Cuando la presunta persona acosadora quedara fuera del poder de la dirección de la empresa y, por lo tanto, PAPRIMUR no pueda aplicar el procedimiento en su totalidad, se dirigirá a la empresa competente al objeto de que solucione el problema y, en su caso, sancione a la persona responsable, advirtiéndole que, de no hacerlo, la relación mercantil que une a ambas empresas podrá extinguirse.

El protocolo se aplicará en las conductas contrarias a la integridad moral que se produzcan durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado de este:

- a) en el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo;
- b) en los lugares donde se paga a la persona trabajadora, donde esta toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios;
- c) en los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo;
- d) en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación (acoso digital, virtual o ciberacoso);
- e) en el alojamiento proporcionado por la persona empleadora;
- f) en los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

Este protocolo se implanta en coherencia con el Acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el lugar de trabajo y da cumplimiento a cuanto exigen el Convenio número 190 OIT sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo y el artículo 14 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.

En efecto, PAPRIMUR, al comprometerse con las medidas que conforman este protocolo, manifiesta y publicita su voluntad expresa de adoptar una actitud proactiva tanto en la prevención de estas conductas como en la difusión de buenas prácticas e implantación de cuantas medidas sean necesarias para gestionar las denuncias o reclamaciones que a este respecto se puedan plantear, así como para resolver según proceda en cada caso.

Este procedimiento ha sido desarrollado por Ixso Consultores, empresa con refutada experiencia en la elaboración de protocolos de acoso.

Fortuna a 12 de noviembre de 2025

2. OBJETIVOS

El presente Protocolo tiene por objeto establecer un procedimiento de actuación ante cualquier tipo de violencia laboral, para que, en el caso de que algún empleado de la Empresa detecte o considere que es objeto de alguna manifestación de violencia laboral, pueda hacer uso del mismo, llevándose a cabo las actuaciones necesarias que esclarezcan la existencia o no de un caso de violencia laboral, con el fin de que, en caso necesario, se adopten las medidas pertinentes, garantizándose el derecho a un ambiente de trabajo sano y seguro para la plantilla.

Para prevenir y combatir dichas conductas el presente protocolo se inspira en los siguientes principios:

- Todos los trabajadores tienen derecho a un ambiente de trabajo adecuado, libre de problemas de intimidación, garantizándose la ayuda a la persona que lo sufra, estableciéndose las medidas disciplinarias oportunas y aquellas, de carácter corrector, que eviten que dicha situación pueda volver a repetirse.
- Se reconocen que los comportamientos que puedan entrañar acoso son perjudiciales, no solamente para las personas directamente afectadas, sino también para el entorno global de la institución y se reconoce que la persona que se considere afectada tiene derecho, sin perjuicio de las acciones administrativas y judiciales que le correspondan, a solicitar una actuación mediadora que sea dilucidada de forma rápida por los cauces previstos en este Protocolo

Los objetivos del presente protocolo son los siguientes:

1. Definir las pautas que nos permitan identificar y valorar una situación de posible acoso para prevenir y evitar que se produzcan.
2. En caso de que se hubiere producido un posible caso de acoso, contar con un procedimiento formal para evaluarlo y corregirlo.
3. Informar, formar y sensibilizar a los trabajadores/as de las situaciones de acoso en el trabajo.
4. Fomentar, mediante campañas de información, formación y sensibilización un buen clima laboral, creando ambientes de colaboración y cooperación en el trabajo, libre de acosos.

3. DEFINICIONES

- **Instructor/a del Acoso Laboral:** Persona responsable de valorar y tramitar las denuncias que se presenten en materia de acoso laboral, así como de llevar a cabo las investigaciones pertinentes, con el fin de comprobar la veracidad de aquellas.
- **Violencia laboral:** cualquier acción, incidente o comportamiento que se produzca en el entorno de trabajo y que cause o que pueda causar daño físico, psicológico o psicosocial
- **Acoso sexual:** Se considera acoso sexual cualquier comportamiento de naturaleza sexual, verbal o físico que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

En el seno de la comisión negociadora que desarrolla el Plan de Igualdad de la empresa, se elaborará un protocolo específico contra el acoso sexual y por razón de sexo, por lo que no será de aplicación el presente protocolo para dichos casos.

- **Acoso psicológico (mobbing):** Se considera acoso psicológico o mobbing a aquellas situaciones en las que una persona o grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica, abusiva e injusta de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo y que puede producir un daño a su dignidad.

No debe confundirse el acoso psicológico con la presión o conflicto laboral, estos últimos hacen referencia a situaciones eventuales de desacuerdo o conflictos relacionados con la actividad laboral.

A título de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitativo, podrían ser constitutivas de acoso psicológico o mobbing las conductas que se describen a continuación:

- Ataques con medidas organizativas:
 - Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
 - Juzgar el desempeño de la persona de manera ofensiva, ocultar sus esfuerzos y habilidades.
 - Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la persona.
 - Negar u ocultar los medios para realizar el trabajo, o facilitar datos erróneos.
 - Asignar trabajos muy superiores a las competencias o cualificaciones de la persona, o que requieran una cualificación mucho menor de la poseída.

- Órdenes contradictorias o imposibles de cumplir.
- Manipular las herramientas de trabajo (por ejemplo, borrar archivos del ordenador).
- Amenazas o presiones a las personas que apoyan al acosado.
- Manipulación, ocultamiento, devolución de la correspondencia, las llamadas, los mensajes... de la persona.
- Negación o dificultades para el acceso a permisos, cursos, actividades, etc.
- Ataques para reducir las posibilidades de comunicación:
 - Ignorar la presencia de la persona.
 - No dirigir la palabra a la persona por ningún canal de comunicación y siempre que la ausencia de respuesta sea injustificada o no se deba a otro tipo de causas como pueda ser la carga de trabajo, prioridades laborales o impertinencia o insustancialidad de los comentarios de los que se solicite respuesta, entre otras.
 - Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con la persona.
 - No permitir que la persona se exprese.
 - Evitar todo contacto visual.
 - Eliminar o restringir los medios de comunicación disponibles para la persona (teléfono, correo electrónico, etc.).
- Actividades que afectan a la salud física o psíquica de la víctima:
 - Amenazas y agresiones físicas.
 - Amenazas verbales o por escrito.
 - Gritos o insultos.
 - Llamadas telefónicas atemorizantes.
 - Provocar a la persona, obligándole a reaccionar emocionalmente.
 - Ocasionar intencionadamente gastos para perjudicar a la persona.
 - Ocasionar destrozos en el puesto de trabajo o en sus pertenencias.
 - Exigir a la persona realizar trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.
- Ataques a la vida privada y a la reputación personal o profesional:
 - Manipular la reputación personal o profesional a través del rumor, la denigración y la ridiculización.

- Dar a entender que la persona tiene problemas psicológicos, intentar que se someta a un examen o diagnóstico psiquiátrico.
- Burlas de los gestos, la voz, la apariencia física, discapacidades, poner mote, etc.
- Críticas a la nacionalidad, actitudes y creencias políticas o religiosas, vida privada, etc.

4. FUNCIONES

- **Instructor/a:** Su función es la investigación, instrucción y seguimiento de los casos de posible acoso laboral, debiendo hacer los informes pertinentes para elevarlos a la dirección.
- **Dirección:** Su función es estudiar los informes elaborados por el instructor o instructora, decidir las medidas a aplicar y asegurarse de que se ejecutan.

5. MEDIDAS PREVENTIVAS

- **Divulgación e información:** Para prevenir y evitar las situaciones de acoso en el trabajo, este Protocolo, así como sus modificaciones, estará disponible en la página Web de la empresa. Todos los trabajadores de la plantilla firmarán un documento de conocimiento del Protocolo.
- **Formación:** La Dirección proporcionará formación específica en materia de acoso laboral a la persona encargada de la instrucción y a todos los trabajadores con empleados a cargo.
- **Evaluación:** La empresa realizará evaluaciones periódicas a través de encuestas de clima laboral y entrevistas de seguimiento.

6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Las fases y plazos máximos para llevar a cabo el procedimiento de actuación son las siguientes:

1. *Presentación de denuncia o reclamación.*
2. *Activación del protocolo de acoso: plazo máximo de 2 días laborables.*
3. *Expediente informativo: plazo máximo de 3 días laborables.*
4. *Seguimiento: plazo máximo de 30 días laborables.*

6.1 Presentación de la denuncia o reclamación, activación del protocolo y tramitación del expediente administrativo

- 1º La empresa designa a RAQUEL HERNÁNDEZ LÓPEZ (RR.HH.) como persona instructora para que tramite cualquier denuncia o reclamación que se reciba por acoso laboral. En caso de ausencia por vacaciones, enfermedad o cualquier otra causa legal, actuará de suplente YOLANDA BALLESTEROS RAMÍREZ.
- 2º La denuncia la podrá presentar la persona que se sienta acosada o haya sufrido alguna de las conductas contempladas en este Protocolo o quien tenga conocimiento de esta situación.
- 3º El buzón de correo electrónico en el que se pueden presentar las denuncias o reclamaciones de estas conductas es bienestar.laboral@paprimur.es. Solo la persona designada para tramitar el protocolo tendrá acceso a los correos que a esos efectos se remitan.
- 4º Las denuncias o reclamaciones igualmente se podrán presentar en papel y en un sobre cerrado. A esos efectos el buzón de correo en el que se puedan depositar esas denuncias o reclamaciones estará ubicado en P.I. Fortuna, C/ Baco, 24, 30620, Fortuna, Murcia.
- 5º Se deberá garantizar la confidencialidad. Recibida una denuncia, la persona encargada de tramitarla dará un código numérico a cada una de las partes afectadas.
- 6º Se creará un registro digital para los expedientes de acoso.
- 7º Una vez recibida la denuncia, en el plazo máximo de 2 días laborables, se activará el procedimiento para su tramitación. Cualquier denuncia o reclamación que se plantee tendrá presunción de veracidad.
- 8º La persona instructora de la denuncia o reclamación, RAQUEL HERNÁNDEZ LÓPEZ, intentará, en primer lugar, de manera informal, tramitar la denuncia. En caso de que el conflicto no se pudiese resolver en el seno del procedimiento informal, se realizará una investigación rápida y confidencial en el término de 10 días laborables, en la que se oír a las personas afectadas y testigos que se propongan y requerirá cuanta documentación sea necesaria, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de datos de carácter personal y documentación reservada. Las personas que sean requeridas deberán colaborar con la mayor diligencia posible.

Siempre se garantizará la imparcialidad de su actuación, por lo que en caso de concurrir algún tipo de parentesco por consanguinidad o afinidad con alguna o algunas de las personas afectadas por la investigación, amistad íntima, enemistad manifiesta o interés directo o indirecto en el proceso concreto, deberá abstenerse de actuar y deberá comunicarlo a la empresa para que la sustituya. En caso de que, a pesar de la existencia de estas causas, no se produjera la abstención, podrá solicitarse, por cualquiera de las personas afectadas por el procedimiento, la recusación de dicha persona.

- 9º Durante la tramitación del expediente se dará primero audiencia a la víctima y después a la persona denunciada. Ambas partes implicadas podrán ser asistidas y acompañadas por una persona de su confianza, quien deberá guardar sigilo sobre la información a la que tenga acceso. En cumplimiento del principio de contradicción siempre se dará audiencia a la parte denunciada.
- 10º El procedimiento debe ser lo más ágil y eficaz posible y proteger en todo caso la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas, así como el derecho de contradicción de la persona denunciada. A lo largo de todo el procedimiento se mantendrá una estricta confidencialidad y todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con tacto y con el debido respeto, tanto a la víctima y/o a la persona denunciante, quienes en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo, como a la persona denunciada, cuya culpabilidad no se presumirá. Todas las personas que intervengan en el proceso tendrán la obligación de confidencialidad y de guardar sigilo al respecto de toda la información a la que tengan acceso.
- 11º Durante la tramitación del expediente, a propuesta de la persona instructora, la dirección de la empresa adoptará las medidas cautelares necesarias conducentes al cese inmediato de la situación de acoso, sin que dichas medidas puedan suponer un perjuicio permanente y definitivo en las condiciones laborales de las personas implicadas. Al margen de otras medidas cautelares, la dirección de PAPRIMUR separará a la presunta persona acosadora de la presunta víctima.
- 12º Finalizada la investigación, la persona que ha tramitado el expediente elaborará un informe en el que se recogerán los hechos, los testimonios, pruebas practicadas y/o recabadas concluyendo si, en su opinión, hay indicios o no de acoso, en cualquiera de sus manifestaciones.

Si de la prueba practicada se deduce la concurrencia de indicios de acoso, en cualquiera de sus manifestaciones, en las conclusiones del informe, la persona instructora instará a la empresa a adoptar las medidas sancionadoras oportunas, pudiendo incluso, en caso de ser muy grave, proponer el despido disciplinario de la persona agresora.

Si de la prueba practicada no se apreciasen indicios de acoso, la persona instructora lo hará constar así.

Si, aun no existiendo acoso, se detecta alguna actuación inadecuada o comportamiento susceptible de ser sancionado, la persona instructora instará igualmente a la dirección de PAPRIMUR a adoptar las medidas que al respecto se consideren pertinentes.

- 13º Ninguna de las actuaciones impedirá que las personas implicadas puedan solicitar cuantas actuaciones judiciales, administrativas o de cualquier tipo les resulten adecuadas.
- 14º Cuando de la denuncia planteada la persona instructora apreciase indicios de conducta delictiva, dará traslado de la misma a la dirección de PAPRIMUR, proponiendo la adopción inmediata de las correspondientes medidas cautelares para separar a la víctima de la presunta persona acosadora y el traslado urgente al Ministerio Fiscal. Al margen de otras medidas cautelares que pudieran adoptarse, siempre se separará a la presunta persona acosadora de la víctima y, en ningún caso, se obligará a la víctima a un cambio de puesto, horario o de ubicación dentro de la empresa.

6.2 La resolución del expediente de acoso

La dirección de PAPRIMUR, una vez recibidas las conclusiones de la persona instructora, adoptará las decisiones que considere oportunas en el plazo de 3 días laborables, siendo la única capacitada para decidir al respecto. La decisión adoptada se comunicará por escrito a la víctima, a la persona denunciada y a la persona instructora.

Así mismo, la decisión finalmente adoptada en el expediente se comunicará también a la representación legal de las personas trabajadoras, si la hubiera, y a la persona responsable de prevención de riesgos laborales. En esta comunicación, al objeto de garantizar la confidencialidad, no se darán datos personales y se utilizarán los códigos numéricos asignados a cada una de las partes implicadas en el expediente.

A la vista del informe de conclusiones elaborado por la persona instructora, la dirección de PAPRIMUR procederá a:

1. Archivar las actuaciones, levantando acta al respecto.

2. Adoptar cuantas medidas estime oportunas en función de las sugerencias realizadas por la comisión instructora del procedimiento. A modo ejemplificativo pueden señalarse entre las decisiones que puede adoptar la empresa en este sentido, las siguientes:
 - a) separar físicamente a la presunta persona agresora de la víctima, mediante cambio de puesto y/o turno u horario. En ningún caso se obligará a la víctima a un cambio de puesto, horario o de ubicación dentro de la empresa;
 - b) sin perjuicio de lo establecido en el punto anterior, si procede, y en función de los resultados de la investigación, se sancionará a la persona agresora aplicando el cuadro de infracciones y sanciones previsto en el convenio colectivo de aplicación a la empresa o, en su caso, en el artículo 54 del Estatuto de los Trabajadores.

Entre las sanciones a considerar para aplicar a la persona agresora se tendrán en cuenta las siguientes:

- a) el traslado, desplazamiento, cambio de puesto, jornada o ubicación;
- b) la suspensión de empleo y sueldo;
- c) la limitación temporal para ascender;
- d) el despido disciplinario.

En el caso de que la sanción a la persona agresora no sea la extinción del vínculo contractual, la dirección de PAPRIMUR mantendrá un deber activo de vigilancia respecto esa persona trabajadora cuando se reincorpore (si es una suspensión), o en su nuevo puesto de trabajo en caso de un cambio de ubicación. Pero siempre y en todo caso, el cumplimiento de erradicar la conducta agresora no finalizará con la mera adopción de la medida del cambio de puesto o con la mera suspensión, siendo necesaria su posterior vigilancia y control por parte de la empresa.

La dirección de PAPRIMUR adoptará las medidas preventivas necesarias para evitar reiteraciones en el comportamiento o conducta de la persona agresora, reforzará las acciones formativas y de sensibilización y llevará a cabo actuaciones de protección de la seguridad y salud de la víctima, entre otras, las siguientes:

- Adopción de medidas de vigilancia para proteger a la víctima.
- Adopción de medidas para evitar la reincidencia de las personas sancionadas.
- Apoyo psicológico y social a la víctima.
- Modificación de las condiciones laborales que, previo consentimiento de la persona víctima de acoso, se estimen beneficiosas para su recuperación.

- Formación o reciclaje para la actualización profesional de la persona acosada.

6.3 Seguimiento

Una vez cerrado el expediente, y en un plazo no superior a treinta días naturales, la persona encargada de tramitar e investigar la denuncia o reclamación, RAQUEL HERNÁNDEZ LÓPEZ, vendrá obligada a realizar un seguimiento sobre los acuerdos adoptados, es decir, sobre su cumplimiento y/o resultado de las medidas adoptadas. Del resultado de este seguimiento se realizará el oportuno informe que recogerá la propuesta de medidas a adoptar para el supuesto de que los hechos causantes del procedimiento sigan produciéndose y se analizará también si se han implantado las medidas preventivas y sancionadoras propuestas, en su caso.

Este informe se remitirá a la dirección de la empresa con el fin de que adopte las medidas necesarias, así como a la representación legal de las personas trabajadoras si la hubiera y a la persona responsable de prevención de riesgos laborales, con las cautelas señaladas en el procedimiento respecto a la confidencialidad de los datos personales de las partes afectadas.

El seguimiento se realizará igualmente en aquellas situaciones en las que, por entender que las conductas pudiesen ser constitutivas de delito, la empresa hubiese adoptado las correspondientes medidas cautelares y hubiese trasladado la denuncia al Ministerio Fiscal.

Es necesario enfatizar que cuando los indicios de la conducta denunciada sean constitutivos de delito, la empresa adoptará inmediatamente las medidas cautelares necesarias para proteger a la víctima de la persona agresora y dará traslado urgente al Ministerio Fiscal.

7. DURACIÓN, OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR

El contenido del presente protocolo es de obligado cumplimiento, entrando en vigor a partir del día 6 de marzo de 2024 y, en todo caso, tras su comunicación a la plantilla de la empresa, manteniéndose vigente de forma indefinida.

No obstante, será necesario llevar a cabo una revisión y adecuación del protocolo, en los siguientes casos:

- En cualquier momento a lo largo de su vigencia con el fin de reorientar el cumplimiento de sus objetivos de prevención y actuación frente al acoso laboral.

- Cuando se ponga de manifiesto su falta de adecuación a los requisitos legales y reglamentarios o su insuficiencia como resultado de la actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- En los supuestos de fusión, absorción, transmisión o modificación del estatus jurídico de la empresa y ante cualquier incidencia que modifica de manera sustancial la plantilla de la empresa, sus métodos de trabajo, organización...
- Cuando por circunstancias debidamente motivadas resulte necesario.

El presente procedimiento no impide el derecho de la víctima a denunciar, en cualquier momento, ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, así como ante la jurisdicción civil, laboral o penal.