

Tema 8 – Protocol d'assetjament de l'EFMSA

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

El procedimiento de actuación ante una queja en materia psicosocial, se iniciará por escrito mediante una **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial** (ver *Modelo 1*), que entregará o enviará la persona presuntamente acosada al/la **Investigador/-a** asignado/-a por la empresa.

Dicha información deberá ser transmitida por escrito al/la **Investigador/-a** mediante un canal comunicativo que asegure la confidencialidad de los datos (*sobre cerrado, correo electrónico...*). El/la **Investigador/-a** sólo atenderá quejas que le lleguen mediante un canal seguro. Tampoco atenderá **Hojas de Comunicado de Riesgos** anónimas.

Las personas trabajadoras de la empresa que quieran obtener una **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial**, deberán poder acceder a la misma de forma rápida y sencilla. Por este motivo, se puede localizar dicho documento solicitándolo al/la **Investigador/-a**.

La **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial** contiene un apartado en el que las personas trabajadoras deben describir detalladamente la situación que genera la queja (*hechos, personas implicadas y fecha de inicio*). Las personas demandantes deben adjuntar sus datos de contacto (*teléfono, correo electrónico*), con el fin de que el/la **Investigador/-a** pueda ponerse en contacto con ellas en cualquier momento del procedimiento.

En caso de que el/la Investigador/-a tenga conocimiento de la existencia de un posible caso de conflicto interpersonal que no se puede resolver de forma rápida o fácil, o situación percibida como de acoso psicológico, acoso sexual, acoso discriminatorio o acoso por razón de sexo, identidad sexual u orientación sexual sin haber recibido una Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial; contactará con las personas presuntamente afectadas para recordarles la existencia del presente protocolo, así como el funcionamiento del mismo.

En el caso que alguna persona trabajadora, mando intermedio, cargo directivo o representante legal de las personas trabajadoras detecte una situación susceptible de ser considerada como de acoso psicológico, acoso sexual, acoso discriminatorio o acoso por razón de sexo, identidad sexual u orientación sexual, estará obligada a comunicarlo de forma inmediata al/a la Investigador/-a de la empresa.

En el caso de que la persona presuntamente afectada informe al/la **Investigador/-a** de una situación de riesgo psicosocial, pero no desee cumplimentar la **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial**, el/la **Investigador/-a** podrá solicitarle autorización (*por escrito*) para iniciar una investigación unilateral (*preservando la confidencialidad de la persona presuntamente afectada*).

En caso de que la persona presuntamente afectada no autorice el inicio de una investigación unilateral, el/la **Investigador/-a** realizará un documento escrito de carácter reservado y confidencial que deberá firmar dicha persona.

A pesar de que la persona presuntamente acosada no autorice el inicio de una investigación unilateral, el/la **Investigador/-a** podrá promover la realización de otras acciones preventivas en el seno de la empresa (*por ejemplo, la realización de una Evaluación Psicosocial*), con el objetivo de establecer medidas preventivas en caso pertinente.

PRIMERA FASE: FASE DE INVESTIGACIÓN

En el documento "**ADAPTACIÓN Y APROBACIÓN DEL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**" (*ver Anexo*) se puede consultar el cronograma-esquema del procedimiento de actuación (*en la que se definen los plazos temporales de ejecución de cada fase*), así como los nombramientos del/la **Investigador/-a** y **Equipo de Investigación e Intervención** por parte de la Dirección de la empresa.

La recepción de la **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial** por parte del/la **Investigador/-a** dará lugar a la apertura de una **Fase de Investigación**. En este período, el/la **Investigador/-a** informará a la Dirección de la recepción de una queja en materia psicosocial (*así como el contenido de la misma*), y contactará con la persona demandante, a fin de concertar una entrevista en un lugar que garantice la privacidad. En esta entrevista, el/la **Investigador/-a** explicará el objeto del procedimiento, su funcionamiento y las vías por las cuales se puede optar, y la persona demandante expondrá la situación de los hechos que motivan la queja. Se levantará acta escrita de dicha entrevista, que deberá firmar la persona entrevistada.

Tras la primera reunión con la persona demandante, se contactará con la persona demandada, a fin de concertar una entrevista en un lugar que garantice la privacidad. En esta entrevista, el/la **Investigador/-a** trasladará a la persona demandada toda aquella información relevante y detallada sobre la naturaleza y contenido de la queja en materia psicosocial, y se le ofrecerá un plazo de tiempo para que redacte y entregue/envíe al/la Investigador/-a un **Escrito de Alegaciones**. Se levantará acta escrita de dicha entrevista, que deberá firmar la persona entrevistada.

En esta fase, si el/la **Investigador/-a** lo considera procedente, podrá comprobar si la empresa dispone de la pertinente Evaluación de Riesgos Psicosociales, y –en caso afirmativo– si la empresa ha cumplimentado la Planificación Preventiva, reflejando en ella las acciones preventivas derivadas de los factores de riesgo psicosocial detectados en dicha evaluación. En caso de que no se disponga de Evaluación de Riesgos Psicosociales, podrá solicitar a su **Servicio de Prevención** que la lleve a cabo.

Durante cualquier momento de esta fase, el/la **Investigador/-a** podría decidir la necesidad de recomendar la adopción de **medidas cautelares** mientras dure todo el proceso (*por ejemplo, la separación física entre demandante y demandado, con el fin de evitar la cronificación del caso*).

En caso de que se opte por la adopción de medidas cautelares, se revisará especialmente que dichas medidas sean **equitativas** para ambas partes, garantizando en todo momento el principio de **presunción de inocencia**.

Ante casos complejos, el/la **Investigador/-a** puede decidir solicitar la colaboración (*durante cualquier momento de esta fase*) de los miembros del **Equipo de Investigación e Intervención** designados por la empresa.

En caso de que lo considere pertinente, el/la **Investigador/-a** podrá solicitar a su **Servicio de Prevención** una Evaluación de Riesgos Psicosociales Específica para el caso de referencia.

En las entrevistas con las personas demandante y demandada, el/la **Investigador/-a** ofrecerá a ambas partes la posibilidad de celebrar una reunión conjunta (*entre el/la **Investigador/-a**, la persona demandante y la persona demandada*), en la que se intente conciliar ambas posturas de manera informal (VÍA INFORMAL). Dicha propuesta será realizada por escrito a ambas partes, quienes deberán aceptar o rechazar *-también por escrito-* la propuesta de reunión conjunta en Vía Informal, firmando dicho documento.

Con toda la información obtenida a partir de las entrevistas realizadas, la Evaluación de Riesgos Psicosociales y la Planificación Preventiva, y la información adicional que se haya podido recibir (por ejemplo, Evaluación Psicosocial Específica); el/la **Investigador/-a** elaborará un **Informe de Investigación** (*en el que se detallará la naturaleza del caso, motivos que refieren ambas partes, punto de vista de otras personas, grado de afectación, así como la voluntad de ambas partes respecto a una posible reunión conjunta en Vía Informal...*). Dicho informe se entregará a la Dirección de la empresa, para que esté informada de esta investigación.

Si de la investigación realizada se concluye que se trata de un conflicto interpersonal fácilmente gestionable por los mandos intermedios, el/la **Investigador/-a** contactará con los mismos para que traten de resolver el conflicto directamente, pudiendo asesorarles en caso necesario.

SEGUNDA FASE: FASE DE INTERVENCIÓN

Tras finalizar la Fase de Investigación, se iniciará la Fase de Intervención. Esta segunda fase se iniciará *–si ambas partes la han aceptado–* mediante una reunión conjunta en VÍA INFORMAL:

- **VÍA INFORMAL:** En esta vía, se celebrará una reunión conjunta (*entre el/la **Investigador/-a**, la persona demandante y la persona demandada*), en la que se intentará conciliar ambas posturas de manera informal.

Ante casos complejos, y si así lo considerara oportuno, el/la **Investigador/-a** podría solicitar para esta vía, una mediación externa a profesionales especializados en la materia.

En caso de conseguir llegar a un acuerdo, el/la **Investigador/-a** cerrará el proceso mediante la **Hoja de Cierre de Proceso** (ver *Modelo 2*), que deberá entregar/enviar a la Dirección de la empresa.

En caso de desacuerdo en VÍA INFORMAL, o en caso de que alguna de las partes implicadas no hayan aceptado someterse a la vía informal, se iniciará la VÍA FORMAL.

- **VÍA FORMAL:** En esta vía, el/la **Investigador/-a** convocará a los miembros del **Equipo de Investigación e Intervención** designado por la empresa para una reunión en la que les informará de las acciones que se han llevado a cabo, y les facilitará el acceso al **Informe de Investigación**.

Con toda esta información, el **Equipo de Investigación e Intervención** valorará la situación, y podrá decidir la realización de nuevas entrevistas con las personas demandante y demandada (*por separado*), o bien con otras personas (*posibles testigos de los argumentos esgrimidos por las personas demandante y demandada*).

Siguiendo un patrón óptimo de ética y deontología profesional, el **Equipo de Investigación e Intervención** deberá valorar la posibilidad de limitar al máximo posible el número de miembros del mismo que estén presentes en las entrevistas, con el fin de facilitar una adecuada comunicación, ofrecer mayores garantías de confidencialidad y que las personas entrevistadas logren empatizar con el Equipo y con el trabajo que realiza.

De esta manera, los miembros del **Equipo de Investigación e Intervención** que realicen las entrevistas, deberán explicar claramente a las personas entrevistadas los motivos por los que han sido citadas, la información que se pretende conseguir, la ausencia de represalias por parte de la Dirección de la

empresa hacia ellas por el hecho de ser entrevistadas, y garantizará en todo momento la confidencialidad y anonimato de su testimonio.

Además, el **Equipo de Investigación e Intervención** podrá solicitar a distintas personas o áreas de la empresa toda aquella información adicional relevante para investigar el caso (*documentos escritos, actas de reuniones...*).

En caso de que lo considere pertinente, el **Equipo de Investigación e Intervención** podrá solicitar a su **Servicio de Prevención** una Evaluación de Riesgos Psicosociales Específica para el caso de referencia, o una mediación externa a profesionales especializados en la materia.

Con toda la información obtenida a partir de las nuevas entrevistas realizadas, la Evaluación de Riesgos Psicosociales Específica (*si se ha realizado*), la nueva información adicional que se haya podido recibir y la mediación externa (*si se ha realizado*); el **Equipo de Investigación e Intervención** emitirá un **Informe de Recomendación** (*que apuntará las acciones recomendadas a la empresa, así como la prioridad en que éstas se deben realizar*) y que deberá entregar/enviar a la Dirección de la empresa.

Una vez recibido el **Informe de Recomendación**, la Dirección de la empresa deberá informar a las partes implicadas de las medidas que se van a tomar al respecto y de los plazos en que se van a ejecutar.

Posteriormente, el **Equipo de Investigación e Intervención** realizará el **Seguimiento** de la situación, en función de las prioridades establecidas en el **Informe de Recomendación**.

OBSERVACIÓN: *Toda la documentación (tanto en formato papel como en formato digital) que se genere en el procedimiento de investigación e intervención, deberá ser archivada mediante un sistema que garantice la confidencialidad de los datos e impida el acceso a la información por parte de personas ajenas al caso (por ejemplo, armario cerrado bajo llave, documentos electrónicos cifrados, etc.*