



***PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE  
SITUACIONES DE CONFLICTO Y ACOSO  
EN EL ENTORNO LABORAL***

## ÍNDICE

1. JUSTIFICACIÓN Y OBJETO.....	3
2. AMBITO DE APLICACIÓN .....	5
3. NORMATIVA DE REFERENCIA.....	5
4. DEFINICIONES.....	6
5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE LA COMUNICACIÓN DE UNA SITUACIÓN DE CONFLICTO/ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL.....	8
<b>5.1. COMUNICACIÓN DE LA SITUACIÓN CONFLICTO/ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL .....</b>	<b>9</b>
<b>5.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE CONFLICTO .....</b>	<b>11</b>
<b>5.3 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL.....</b>	<b>12</b>
6.- MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL .....	14
<b>6.1.- Elaboración de estrategias específicas de sensibilización dirigidas a responsables de Áreas de Madrid Destino. ....</b>	<b>14</b>
<b>6.2. Elaboración de estrategias específicas de sensibilización dirigidas a los empleados y representantes de los trabajadores. ....</b>	<b>14</b>
8.- REVISIÓN DEL PROTOCOLO .....	15
9. ANEXOS .....	15
<b>ANEXO I.....</b>	<b>16</b>
<b>DOCUMENTO DE SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE UNA POSIBLE SITUACIÓN DE CONFLICTO.....</b>	<b>16</b>
DOCUMENTO DE SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE UNA POSIBLE SITUACIÓN DE CONFLICTO..	17
<b>ANEXO II.....</b>	<b>19</b>
<b>LISTA NO EXHAUSTIVA DE CONDUCTAS RELACIONADAS CON SITUACIONES DE ACOSO, CLASIFICADAS POR TIPOS Y LISTA NO EXHAUSTIVA DE SITUACIONES QUE NO SON CONSIDERADAS COMO ACOSO PSICOLÓGICO. ....</b>	<b>19</b>
<b>ANEXO III.....</b>	<b>24</b>
<b>COMISIÓN DE EVALUACIÓN .....</b>	<b>24</b>
Anexo- III: COMISIÓN DE EVALUACIÓN.....	25
Anexo- IV: DIARIO DE INCIDENTES .....	30

## **1. JUSTIFICACIÓN Y OBJETO**

Se elabora este procedimiento ante la necesidad de prevenir conductas que generen conflictos interpersonales en el trabajo de cualquier naturaleza, así como el acoso en el entorno laboral y, articular los mecanismos para la resolución de los mismos.

Con objeto de garantizar la protección de los derechos de la persona trabajadora legalmente reconocidos, Madrid Destino. Cultura, Turismo y Negocio S.A., en adelante Madrid Destino, establecerá una cultura organizativa, normas y valores contra las conductas que supongan la aparición de conflictos, incluido el acoso en el entorno laboral, estableciendo como principio básico, el derecho de la persona trabajadora a recibir un trato respetuoso y digno.

En el concreto espacio normativo de la Prevención de Riesgos Laborales, La Ley 31/1995 de 8 de noviembre, establece que todas las organizaciones laborales, deben promocionar la mejora de las condiciones de trabajo de sus empleados y elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de los mismos, no sólo velando por la prevención y protección frente a riesgos que pueden ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en la salud psíquica de los empleados.

Dentro del contexto que nos marca la citada Ley 31/1995, Madrid Destino se compromete a poner en marcha procedimientos que permitan prevenir, detectar y erradicar los riesgos psicosociales de la persona trabajadora y, por ello, se procede a protocolizar el proceso de actuación ante las conductas que puedan generar el conflicto en el entorno laboral.

Madrid Destino se compromete a adoptar las medidas necesarias con el fin de asegurar que la plantilla disfrute de un entorno de trabajo en el que la dignidad de las personas se respete y se evite el deterioro de la salud.

### **OBJETIVOS**

El objetivo general de este procedimiento es definir el procedimiento de actuación en relación a los conflictos surgidos en el entorno laboral, conflictos interpersonales de cualquier naturaleza, incluyendo además el mobbing o cualquier tipo de acoso en el entorno laboral. Los conflictos pueden producirse entre empleados (tanto del mismo como diferentes niveles), de los empleados hacia el superior, del superior hacia los empleados. Se elabora este procedimiento con la finalidad de evitar este tipo de conductas en Madrid Destino, estableciéndose, para ello, los siguientes objetivos específicos:

- Que, ante una posible situación de conflicto, estén establecidos los pasos a seguir en función del mismo.
- Detección temprana de los factores que puedan originar conflictos para adoptar medidas preventivas y correctoras apropiadas.

- Evitar cualquier daño a la salud, así como favorecer el bienestar de las personas trabajadoras erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo de conflicto/acoso en el entorno laboral.

### **DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS**

Considerando que las conductas que generan conflicto en el trabajo no perjudican únicamente a las personas trabajadoras directamente afectadas, sino que repercuten igualmente en su entorno más inmediato y en el conjunto de la empresa, Madrid Destino se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de algún tipo de conflicto, incluido el acoso, y a afrontar las reclamaciones que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes principios:

- Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, y a que se respete su intimidad y su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida bajo ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.
- En ocasiones, las conductas que generan conflictos pueden suponer un atentado grave contra la dignidad de las personas, por ello, Madrid Destino se compromete a adoptar todas las medidas necesarias con el fin de evitar este tipo de conductas.
- Las personas trabajadoras de Madrid Destino tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, al que se asocia un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo.
- Madrid Destino garantiza a toda la plantilla el derecho a invocar los procedimientos previstos en el presente documento, 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 una reclamación, como a aquellas que faciliten información en relación con dicha reclamación o que presten asistencia de algún otro modo en cualquier procedimiento previsto en el presente documento.
- Madrid Destino se compromete a que las “Solicitudes de Intervención” sean tratadas con rigurosidad, prontitud y confidencialidad.

Esta declaración de principios es asumida por la Dirección de la Empresa.

### **COMPROMISOS:**

1. A potenciar las evaluaciones de riesgos psicosociales prestando especial atención a los riesgos que puedan facilitar las conductas de acoso con el fin de actuar en la eliminación o control del riesgo en origen.
2. A investigar, de conformidad con lo previsto en este protocolo, cualquier queja o denuncia de conducta que pueda ser constitutiva de conflicto incluido acoso en el entorno laboral, salvaguardando las garantías de objetividad, seriedad, confidencialidad y celeridad.

3. A sancionar a quien resulte responsable de un conflicto o una conducta de acoso.
4. A asesorar a quienes presenten una denuncia o queja que se produzca en el marco de este procedimiento.
5. A apoyar y asesorar a quienes, después de seguir el procedimiento establecido, quede probado que sufrieron alguna de esas conductas con la finalidad de que recuperen su proyecto de vida personal y profesional.
6. Facilitar un canal que respete la confidencialidad y la discreción para realizar quejas o denuncias enmarcado en el procedimiento de actuación del protocolo.

## **2. AMBITO DE APLICACIÓN**

El presente procedimiento será de aplicación a todo el personal con relación laboral con Madrid Destino.

Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este procedimiento el personal de las empresas externas contratadas por Madrid Destino, que presenten sus servicios en centros adscritos a Madrid Destino. Las empresas serán informadas de la existencia de este procedimiento y deberán colaborar con los procedimientos establecidos en el mismo, para la aclaración de los hechos y adopción de medidas.

Cuando se produzca una situación de conflicto entre empleados/as de Madrid Destino y personal de una empresa externa contratada, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial, conforme al R.D. 171/2004, que desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de Prevención de riesgos Laborales, en materia de Coordinación de Actividades Empresariales. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de aclarar los hechos y adoptar las medidas preventivas que se determinen en cada caso.

## **3. NORMATIVA DE REFERENCIA**

Para la elaboración de este procedimiento se ha tenido en cuenta, entre otra, la siguiente normativa:

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.
- Real Decreto Legislativo 2/2015 de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y sus posteriores modificaciones.
- Real Decreto 171/2004 Prevención de Riesgos Laborales en materia de Coordinación de Actividades Empresariales.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Código Penal, Ley orgánica 5/2010 por el que se modifica la Ley Orgánica 10/1995 del Código Penal.
- Recomendación de la Comisión, de 27 de noviembre de 1991, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.

#### **4. DEFINICIONES**

##### **A) Conflicto**

El conflicto es una situación en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, generando un enfrentamiento.

En un conflicto juega un papel muy importante las emociones y sentimientos. La correcta gestión de los conflictos está en la base de la prevención de situaciones de acoso.

##### **B) Violencia en el trabajo**

Se considera violencia laboral cualquier abuso, amenaza o agresión que sufra el personal en el ejercicio de su actividad profesional, motivados por el trabajo o como resultado del mismo, incluyendo el ámbito digital, y que, de manera implícita o explícita, ponga en peligro su seguridad, bienestar o salud física y mental. Incluye tanto la violencia física (agresión física sobre la persona trabajadora, así como daños en propiedades de la organización o del personal) como la violencia psicológica (intimidación, amenazas, conductas de violencia psicológica susceptibles de causar daño psicológico y moral, etc.). INSSST

##### **C) Acoso Psicológico o moral/laboral en el trabajo.**

Se trata de 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 a aquélla/s desde una posición de poder no necesariamente jerárquica, con el propósito o el efecto de crear un entorno intimidatorio que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud. (NTP 0854)

Es, por tanto, una conducta que reúne las siguientes condiciones:

- Que la finalidad del causante, como sujeto activo del acoso, sea perjudicar la integridad psíquica de la persona trabajadora y/o atentar contra la dignidad de la persona.
- Que se le hayan causado, o pudieran habersele causado daños psíquicos o físicos.
- Que esta situación se haya desarrollado de forma sistemática, reiterada y durante un tiempo prolongado.
- Que las conductas generen entornos hostiles y humillantes.
- Que esta conducta se de en el marco de una relación laboral, no respondiendo a necesidades del trabajo sino a enfrentamientos personales.

También se considera como tal, el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad, siempre que reúna las condiciones anteriores.

No tendrán la consideración de Acoso moral/ laboral:

- Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero no puede considerarse acoso si no reúne las condiciones de la definición. No deben, por tanto, confundirse las situaciones de presión o conflicto laboral con el acoso laboral.
- Un acto aislado: una discusión, un mal humor puntual, entre otros.
- La presión legítima que es responsabilidad del superior para trabajar más o mejor.
- La supervisión o el control de la tarea siempre que no afecte a la dignidad de la persona trabajadora.

Acoso Sexual y Acoso por razón de sexo:

Con carácter general, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, define en su artículo 7 tanto el acoso sexual como el acoso por razón de sexo.

Se considera acoso sexual “cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.”

En cuanto al acoso por razón de sexo se define como “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.”

Acoso discriminatorio

La ley 15/2022 de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación define el acoso discriminatorio a los efectos de esta ley, cualquier conducta realizada por razón de

alguna de las causas de discriminación previstas en la misma, ( discriminado por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, expresión de género, enfermedad o condición de salud, estado serológico y/o predisposición genética a sufrir patologías y trastornos, lengua, situación socioeconómica, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social ) con el objetivo o la consecuencia de atentar contra la dignidad de una persona o grupo en que se integra y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

### **Tipos de Acoso en el entorno laboral**

Podemos distinguir cuatro tipos de acoso:

- Acoso descendente: Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un superior sobre uno o más trabajadores/as.
- Acoso horizontal: Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador/a o un grupo de trabajadores/as sobre uno de sus compañeros.
- Acoso ascendente: Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador/a o grupo de trabajadores/as sobre su superior jerárquico.
- Acoso mixto: Se caracteriza por la combinación de acoso vertical (de un superior a un subordinado) y acoso horizontal (entre compañeros de trabajo). En este tipo de acoso, la víctima es atacada no solo por sus superiores, sino también por sus compañeros, lo que agrava la situación y hace que sea más difícil de enfrentar.

### **Grados de Acoso laboral/mobbing**

En cuanto a los grados de acoso, vienen determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de acoso. Podemos distinguir tres grados:

- 1) Primer grado: La víctima es capaz de hacer frente a los ataques y de mantenerse en su puesto de trabajo. Hasta este momento, las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas.
- 2) Segundo grado: Resulta difícil poder eludir los ataques y humillaciones de las que se es objeto; en consecuencia, el mantenimiento o reincorporación a su puesto de trabajo es más costosa. La familia y amistades tienden a restar importancia a lo que está aconteciendo. Tiene dificultades para incorporarse al trabajo
- 3) Tercer grado: La reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños que padece la víctima hacen improbable la rehabilitación, a menos que esté sometido a tratamiento especializado.

## **5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE LA COMUNICACIÓN DE UNA SITUACIÓN DE CONFLICTO EN EL ENTORNO LABORAL.**

- CRITERIOS GENERALES A LOS QUE DEBE AJUSTARSE LA ACTUACIÓN Y GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO.

Toda actuación relativa a la gestión de conflictos debe plantearse desde una óptica de detección y actuación en la fase más precoz posible, a fin de evitar la cristalización de los conflictos y, sobre todo, de minimizar las consecuencias de los mismos para el personal de la empresa.

Con este enfoque, cuando en cualquier centro de trabajo de Madrid Destino, sea conocida la existencia de una conducta que pueda ser constitutiva de generar un conflicto/acoso en el trabajo, se deberá actuar de acuerdo con lo previsto en el presente procedimiento.

La denuncia del caso detectado se deberá realizar por escrito, pudiendo utilizar el modelo propuesto en este procedimiento o cualquier otro que recoja la misma información. Se deberá aportar la mayor información posible, para que sea más ágil y eficaz su investigación.

No podrán realizarse actuaciones en relación a la persona trabajadora que ya no se encuentre en la empresa.

Cualquier persona trabajadora tiene el derecho y la obligación de poner en conocimiento de la Empresa las situaciones de conflicto/acoso que se produzcan en el entorno laboral.

Respecto a los principios y garantías que debe cumplir el procedimiento deben señalarse los siguientes:

- Respeto y protección a las personas: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Las personas implicadas podrán ser asistidas por algún delegado de prevención en todo momento a lo largo del procedimiento, si así lo requieren.
- Confidencialidad: Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva, no debiendo transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las comunicaciones presentadas o en proceso de investigación.
- Diligencia: La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.
- Contradicción: El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- Restitución de las víctimas: Si el conflicto supone un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, se deberá restituir a ésta en las condiciones más próximas posible a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.
- Protección de la salud de las víctimas: La Empresa deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de su personal.
- Prohibición de represalias: Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen la comunicación de los hechos, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre acoso.

## 5.1. COMUNICACIÓN DE LA SITUACIÓN CONFLICTO/ACOSO

Se iniciará cuando se ponga en conocimiento la situación de conflicto a la Dirección de Organización y Recursos Humanos. Esta situación se comunicará por escrito mediante las diferentes herramientas de comunicación que dispone la empresa (email desde correo corporativo, escrito, etc....). Se podrá comunicar a través del correo [rrhhprotocolodenuncias@madrid-destino.com](mailto:rrhhprotocolodenuncias@madrid-destino.com)

Podrá utilizarse el documento de solicitud de intervención. Anexo I

Estarán legitimados para iniciar el procedimiento:

- a. La persona afectada o su representante legal.
- b. Los Delegados de Prevención.
- c. El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, a través de los datos obtenidos en la Evaluación de Riesgos Psicosociales y/o por información facilitada por el Servicio de Prevención Ajeno.
- d. Cualquier persona trabajadora que tenga conocimiento de una posible situación de conflicto en el entorno laboral podrá solicitar que se inicie por parte de Madrid Destino el proceso.
- e. El Comité de Empresa o los Delegados Sindicales.

Cuando la información no provenga de las personas afectadas, Madrid Destino estará obligado a confirmar la situación comunicada con los afectados. Esta confirmación se realizará en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se produce la comunicación, y será realizada a través del correo de [rrhhprotocolodenuncias@madrid-destino.com](mailto:rrhhprotocolodenuncias@madrid-destino.com) y una vez confirmado por el supuesto afectado (en el plazo de máximo 5 días hábiles desde solicitud de confirmación), se iniciarán las actuaciones previstas en este procedimiento. En caso de no confirmar la situación por la persona supuestamente afectada se archivará la comunicación.

Se considerará día hábil los días de lunes a viernes no festivos. Los días 24 y 31 se considerarán festivos.

#### **Escrito de comunicación de la situación de conflicto**

La solicitud deberá contener:

- Nombre del solicitante y datos para contactar con el mismo (teléfono, correo electrónico, etc...).
- Identificación de las personas que presumiblemente están sufriendo la situación de conflicto y quien presuntamente la ocasiona
- Descripción cronológica y detallada de los hechos. (Diario de incidentes)
- Nombres de los testigos, si existen, que el denunciante solicita sean escuchados.
- Copia de documentos y cualquier otra información que se considere pertinente.

Se podrá utilizar el documento que se encontrará en el anexo III.

Se guardará la más estricta confidencialidad para respetar el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas. El tratamiento de la información personal generada en este procedimiento se registrará por lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Anexo IV. Diario de incidentes, desde la empresa se facilita el diario de incidentes para registro de las situaciones

La solicitud de intervención ha de formularse en todo caso, antes de que haya transcurrido un año desde las últimas manifestaciones de las posibles conductas de acoso en el entorno laboral.

No obstante, seguirán expeditas las acciones administrativas o judiciales que el interesado pudiera ejercer una vez expirado ese plazo en tanto no haya transcurrido el plazo de prescripción previsto por el ordenamiento jurídico para cada una de ellas.

La iniciación del procedimiento establecido en el presente Protocolo, por cualquiera de sus vías, no interrumpe ni suspende los plazos de reclamaciones y recursos establecidos en la legislación vigente.

## **5.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE CONFLICTO**

### **5.2.1. Análisis de la información y Valoración Inicial**

Cuando la Dirección de Organización y Recursos Humanos recibe la comunicación de situación de conflicto instará a los departamentos de Relaciones Laborales y Prevención de Riesgos Laborales que realizarán un primer análisis del mismo.

Para completar la información facilitada en la comunicación, podrán recabar más datos mediante la solicitud de documentación complementaria y/o realización de entrevistas a los afectados y/o testigos, éstos podrán estar acompañados por cualquier miembro representante de los trabajadores (delegado de prevención) durante las entrevistas, si así lo solicitan. De las entrevistas que se realicen se levantará acta.

Este análisis deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todas las personas implicadas. En todo caso, debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en el proceso, durante el periodo de valoración inicial se podrán proponer medidas cautelares, con el fin de evitar mayores perjuicios.

Se establecerá un plazo máximo de 10 días hábiles para la emisión del informe de valoración inicial por parte de la Dirección de Organización y Recursos Humanos. El plazo contará desde recepción de solicitud de intervención o desde la confirmación de los hechos si la comunicación no es realizada por la persona afectada y/o si hubiera testigos para confirmar la situación.

En el informe de valoración inicial, que se acompañará de las actuaciones practicadas, la Dirección de Organización y Recursos Humanos deberá optar por alguna de las siguientes alternativas:

1ª.- Archivar motivadamente la solicitud de intervención, en casos tales como el desistimiento del denunciante, la falta de objeto o de indicios suficientes en casos de acoso/conflicto, o que por actuaciones previas se pueda dar por resuelto el contenido de la solicitud de intervención. Se incluirá en el informe con las actuaciones realizadas y las medidas a realizar.

2ª.- En el caso de que, del informe de valoración inicial se desprenda que los datos aportados o los testimonios sean falsos, o se aprecie mala fe en la solicitud de aplicación de este procedimiento, así como haya evidencias de actuaciones que no garanticen la integridad de las personas implicadas, o cualquier otra falta distinta del acoso, se podrán adoptar las medidas disciplinarias que apliquen en cada caso.

3ª.- Si del referido informe se dedujese que se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial, valorar la adopción de las medidas propuestas en el informe de valoración inicial.

4ª.- Si se presumiera razonablemente que existen indicios de acoso laboral, se iniciará el “Protocolo de actuación frente al acoso en el entorno laboral” (apartado 5.3 del presente documento)

### **5.3 – PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL**

Se iniciará el protocolo si en el informe inicial de valoración se presumiera razonablemente que existen indicios de acoso laboral, la Dirección Organización y Recursos Humanos, adoptará las medidas oportunas, entre las que se destacan las siguientes:


- a) Con carácter inmediato adoptará las medidas cautelares necesarias con el fin de impedir el mantenimiento de la situación de acoso, si no se han adoptado con anterioridad.
- b) Instará la apertura de un expediente disciplinario si se determina que la conducta es objeto de sanción de acuerdo con el Convenio Colectivo aplicable
- c) Si del informe de valoración inicial realizado se presumiera razonablemente que existen indicios de acoso laboral, contra el personal que presta sus servicios en Madrid Destino, pero no se está aún en condiciones de emitir una valoración precisa, se dará traslado de dicho informe inicial y toda la información disponible resultante de las entrevistas y escritos, etc., a la “Comisión de Evaluación para situaciones de Acoso” que se constituirá al efecto.
- d) En aquellos casos en que se tengan indicios de manifestación del acoso se dará cuenta a las autoridades competentes.

#### **1) Constitución de la Comisión de Evaluación.**

La Dirección de la Empresa constituye la Comisión de Evaluación en el plazo de cinco días hábiles, desde la emisión del informe de valoración inicial. (Ver Anexo III)

En la resolución de la constitución de la Comisión de Evaluación, además de nombrarse los miembros de la misma, se dará comienzo al procedimiento de evaluación.

Los miembros de dicha Comisión deberán abstenerse o podrán ser recusados en los supuestos establecidos en los artículos 28 y 29 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre,

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO Y ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL</b>	Ed. 01 Fecha: 18/03/2026
---	---	-----------------------------

de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## 2) Investigación

Reunida la Comisión de Evaluación, a la vista del informe de valoración inicial, puede dar por terminada la investigación si no apreciara indicios de acoso laboral.

Si la Comisión de Evaluación acuerda continuar con el procedimiento realizará las actuaciones pertinentes para recabar la posible información complementaria que pueda existir y determinar si se aprecian o no indicios suficientes de situación de acoso laboral.

Se podrán llevar a cabo entrevistas u otras técnicas de investigación, con cualquiera de las personas implicadas, testigos o terceras personas que se considere que pueden aportar información útil. En caso de surgir la necesidad de entrevistar a personas entrevistadas en la fase de valoración inicial, éstas podrán ratificarse en sus declaraciones en base a lo reflejado en las actas firmadas.

La Comisión tratará cada caso de manera individualizada, y velará para que las personas afectadas sean escuchadas y apoyadas en todo momento.

Todas las Direcciones de Madrid Destino, tendrán la obligación de colaborar con la Comisión de Evaluación a lo largo del proceso de investigación.

## 3) Elaboración del informe de conclusiones de la Comisión de Evaluación

Al término de dicha investigación, la Comisión de Evaluación elaborará un informe de conclusiones que presentará a la Dirección de la Empresa, Dirección de Organización y Recursos Humanos y a la Dirección donde preste sus servicios la persona presuntamente acosada (salvo que no procediera por motivo de su implicación). El plazo para recabar información y elaborar el informe de conclusiones correspondiente con la propuesta de medidas no será superior a quince días hábiles.

La dirección de la empresa, a la vista del informe, en el plazo máximo de 10 días hábiles podrá:

- a) Declarar la inexistencia de acoso y el archivo del expediente. No obstante, si se detecta alguna otra falta distinta al acoso, se propondrá las acciones correctoras que pongan fin a la situación producida y se promoverá, en su caso, el expediente disciplinario correspondiente.
- b) Declarar la existencia de acoso. Promover la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso y proponer, si procede, las medidas que corresponda en su caso.

## 4) Comunicación de Actuaciones

De las resoluciones tomadas por la Dirección de la Empresa u Órgano Competente en la toma de decisiones, así como de los resultados, se informará, a través de la Dirección

de Organización y Recursos Humanos, a los implicados en el proceso y, a los delegados de prevención, siempre y cuando los trabajadores afectados hayan solicitado su asistencia, guardando en todo momento la confidencialidad.

#### **5) Seguimiento y control**

El seguimiento y control de las medidas correctoras propuestas corresponderá a la Dirección de Organización y Recursos Humanos, junto con cada Dirección implicada, debiendo prestar especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, al apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas.

Se deberá prestar especial atención para evitar posibles situaciones de hostilidad en el entorno laboral, cuando se produzca la reincorporación del empleado que haya estado de baja laboral después de haber vivido una situación de conflicto.

### **6.- MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL**

#### **6.1.- Elaboración de estrategias específicas de sensibilización dirigidas a responsables de Áreas de Madrid Destino.**


Más allá de la acción general de prevención y mejora de las condiciones psicosociales de trabajo, es necesario, igualmente, desarrollar estrategias preventivas específicas, que de forma directa eviten o reduzcan la posibilidad de aparición de las conductas de acoso.

A este respecto, con la colaboración del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, se promoverán y ejecutarán programas específicos dirigidos a:

- Proporcionar una formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, especialmente dirigida a responsables de equipos de personas, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.
- Integrar en la formación continua de los mandos, una definición clara de conductas “obligatorias” y de conductas “intolerables”, tanto en su propia función de mando como en la conducta de sus subordinados.
- Organizar actividades informativas específicas para colectivos de responsables de Áreas, involucrados en la prevención y gestión de los casos de acoso, en las que se suministre información suficiente para dar a conocer la filosofía asumida por la Empresa en cuanto a la intolerancia de determinados comportamientos vinculados al acoso laboral y en cuanto a los procedimientos que se establezcan para su prevención y/o resolución.
- Integrar los principios definidos y los compromisos de la Empresa, de forma transversal, en toda la formación continua.

#### **6.2. Elaboración de estrategias específicas de sensibilización dirigidas a los empleados y representantes de los trabajadores.**

- Difusión de este Protocolo.

 <p>Madrid Destino</p>	<p><b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO Y ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL</b></p>	<p>Ed. 01 Fecha: 18/03/2026</p>
---	--	-------------------------------------

- Elaboración y difusión de documentos divulgativos sobre el riesgo y las medidas preventivas.
- Realización de campañas de sensibilización al personal de la empresa

## **8.- REVISIÓN DEL PROTOCOLO**

Este procedimiento se revisará y/o modificará por iniciativa de la Dirección de la Empresa, delegados de prevención o por la Dirección de Organización y Recursos Humanos.

## **9. ANEXOS**

### **ANEXO I**

- Documento de solicitud de intervención

### **ANEXO II**

- Lista no exhaustiva de conductas relacionadas con situaciones de acoso, clasificadas por tipos.
- Lista no exhaustiva de situaciones que no son consideradas como acoso psicológico

### **ANEXO III**

- Comisión de Evaluación

### **ANEXO IV**

- Diario de incidentes




**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE  
CONFLICTO Y ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL**

Ed. 01  
Fecha: 18/03/2026

**ANEXO I**

**DOCUMENTO DE SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE UNA POSIBLE SITUACIÓN DE  
CONFLICTO**

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO Y ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL</b>	Ed. 01 Fecha: 18/03/2026
---	---	-----------------------------

DOCUMENTO DE SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE UNA POSIBLE SITUACIÓN DE CONFLICTO

SOLICITANTE

<input type="checkbox"/> Persona afectada	<input type="checkbox"/> Comité de Empresa o Delegados Sindicales	<input type="checkbox"/> Delegado de Prevención
<input type="checkbox"/> Área afectada	<input type="checkbox"/> Cualquier Trabajador/a	<input type="checkbox"/> Dirección de Organización y Recursos Humanos,

TIPOS DE CONFLICTO que consideras que se está produciendo

<input type="checkbox"/> Conflicto	<input type="checkbox"/> Acoso moral laboral	<input type="checkbox"/> Acoso por razón de sexo
<input type="checkbox"/> Acoso sexual	<input type="checkbox"/> Acoso discriminatorio	<input type="checkbox"/>

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre y apellidos:

NIF:

Teléfono de contacto:

Centro de trabajo y puesto:

Antigüedad y tipo de ocupación desarrollada:

DATOS DE LA PERSONA AFECTADA, (en caso de ser distinto del solicitante)

Nombre y apellidos:


NIF:

Teléfono de contacto:

Centro de trabajo y puesto:

Antigüedad y tipo de ocupación desarrollada:

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:

 <p>Madrid Destino</p>	<p><b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO Y ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL</b></p>	<p>Ed. 01 Fecha: 18/03/2026</p>
---	--	-------------------------------------

Documentación anexa

- No  
 Sí (relacionar):

Solicitud: Solicito la activación del procedimiento de actuación ante situación de conflicto en el entorno laboral

Localidad y fecha:

Firma de la persona interesada

El tratamiento de la información personal recogida en esta solicitud se regirá por lo establecido en Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE  
CONFLICTO Y ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL**

Ed. 01  
Fecha: 18/03/2026

**ANEXO II**

LISTA NO EXHAUSTIVA DE CONDUCTAS RELACIONADAS CON SITUACIONES DE ACOSO,  
CLASIFICADAS POR TIPOS Y LISTA NO EXHAUSTIVA DE SITUACIONES QUE NO SON  
CONSIDERADAS COMO ACOSO PSICOLÓGICO.

La expresión de las situaciones de hostigamiento psicológico hacia un individuo es susceptible de ser manifestada de muy diversas maneras. Las conductas relacionadas a continuación, se pueden producir aisladamente, simultáneamente o de manera consecutiva.

En el acoso psicológico, lo habitual es que el individuo que es víctima de una situación de acoso, sea objeto de varias de las conductas que a continuación se describen.

***LISTA NO EXHAUSTIVA DE CONDUCTAS RELACIONADAS CON SITUACIONES DE ACOSO, CLASIFICADAS POR TIPOS.***

**a) Ataques a las víctimas con medidas organizacionales:**

- Medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona.
- El superior de forma continuada restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- El abuso de poder a través del menosprecio persistente, o la fijación de objetivos con plazos inalcanzables, o la asignación de tareas imposibles de realizar.
- El abuso de autoridad al dejar al trabajador/a de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
- El abuso de poder al asignarle de modo permanente una ocupación en tareas inútiles o sin valor productivo con el fin de humillarlo.
- El control desmedido del rendimiento de una persona.
- Se reparte la carga de trabajo de manera desproporcionada, asignándole una cantidad excesiva en relación a los demás compañeros.
- No se le convoca a reuniones con sus compañeros.
- No se le transmiten las instrucciones u órdenes necesarias para la realización de su trabajo, o se le transmiten de forma equivocada. Se le dan órdenes contradictorias.
- Se le asignan trabajos para los que el empleado o bien carece de cualificación, o bien la que tiene es mayor que la requerida para la realización de las tareas encargadas.
- Se prohíbe a los demás empleados que se relacionen con él o que se le facilite información sobre el trabajo.
- Se le atribuyen errores no cometidos, aireándolos y difundiéndolos ante los jefes y en el interior y/o exterior de la unidad.

**b) Ataques a las relaciones sociales de la víctima:**

- Prohibir a los colaboradores que hablen a una persona determinada o restringir el trato de los compañeros.
- Rehusar la comunicación con la víctima a través de miradas y gestos.

- Rehusar la comunicación con una persona negándole la posibilidad de comunicarse directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Tratar a una persona como si no existiera. (Ningunear).

**c) Ataques a la vida privada de la víctima:**

- Criticar permanentemente la vida privada de una persona.
- Mofarse sistemáticamente de la vida privada de una persona.
- Comentarios acerca de que la persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Imitar los gestos, voces, etc. de una persona.
- Hacer parecer estúpida a una persona de forma repetida y reiterada.
- Terror telefónico llevado a cabo por el hostigador.
- Se propagan rumores sobre su vida personal.

**d) Agresiones verbales:**

- Gritos o insultos repetidos.
- Críticas permanentes y en mal tono acerca del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales reiteradas, coacciones o intimidaciones.

**e) Rumores:**

- Hablar mal de la persona a su espalda, reiteradamente.
- Difundir rumores falsos sobre el trabajo o vida privada de la víctima.

**f) Conductas que pudieran ser constitutivas de acoso sexual:**

- Conductas físicas deliberadas de naturaleza sexual y no solicitadas que puedan ir desde tocamientos innecesarios (besos, abrazos, etc. no deseados) y/o un acercamiento físico excesivo e innecesario, hasta agresiones físicas.
- Conducta verbal de naturaleza sexual como insinuaciones sexuales, proposiciones o presión para la actividad sexual, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos, bromas o comentarios sobre la apariencia sexual, llamadas telefónicas no consentidas; contacto por redes sociales indeseados.
- Conducta no verbal de naturaleza sexual, como exhibir o enviar fotos, vídeos o imágenes de contenido sexual, sexualmente sugestivas y/o pornográficas, o materiales escritos de carácter ofensivo y de contenido sexual, ya sea a través de cartas, mensajes de correo electrónico o por redes sociales, así como realizar miradas obscenas o gestos impúdicos.
- Acoso sexual “quid pro quo” o conductas de chantaje sexual, consistente en forzar a la víctima a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales (que pudieran implicar contacto físico, favores sexuales, aceptación de invitaciones

persistentes, etc.) o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo, que afecten al acceso a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, a la retribución o a cualquier otra decisión en relación con esta materia. En la medida que supone un abuso de autoridad, su sujeto activo será aquel que tenga poder, sea directa o indirectamente, para proporcionar o retirar un beneficio o condición de trabajo.

- Acoso sexual ambiental, cuando la persona acosadora crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para la víctima, como consecuencia de actitudes y comportamientos indeseados de naturaleza sexual. Pueden ser realizados por cualquiera, con independencia de su posición o estatus, por terceras personas ubicadas de algún modo en el entorno de trabajo.

**g) Conductas que pudieran ser constitutivas de acoso por razón de sexo:**

- Comportamientos, conductas o prácticas que supongan un trato desfavorable hacia la persona por razón de sexo, ya sea de forma explícita o implícita, directa o indirecta, y que tengan efecto sobre el empleo, las condiciones de trabajo, etc.
- El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo.
- Aquellas que supongan un trato desfavorable hacia la persona por razón de sexo, en especial las relacionadas con el embarazo, la maternidad o lactancia natural.
- Ridiculizar a las personas porque las tareas que asumen no se ajustan a su rol o estereotipo de género impuesto cultural o socialmente.
- Pueden llevarlo a cabo tanto superiores jerárquicos, como compañeros o compañeras o inferiores jerárquicos, tiene como causa los estereotipos de género y, habitualmente, tiene por objeto despreciar a las personas de un sexo por la mera pertenencia al mismo, minusvalorar sus capacidades, sus competencias técnicas y destrezas.
- Menospreciar el trabajo realizado, así como la capacidad intelectual de las personas por razón de sexo.
- Las medidas organizacionales ejecutadas por razón de sexo, con fines discriminatorios y/o degradantes como: juzgar el desempeño de la persona de manera ofensiva, ocultar sus esfuerzos y habilidades, no asignar tareas o asignar tareas degradantes, asignar tareas sin sentido o por debajo de su capacidad profesional, eliminación de tareas realizadas habitualmente, dar órdenes contradictorias o imposibles de cumplir, negar u ocultar los medios para realizar el trabajo, borrar archivos del ordenador, robo de pertenencias, herramientas de trabajo, manipular las herramientas de trabajo causándole

un perjuicio, amenazas o presiones a las personas que apoyan a la persona acosada. Manipulación, ocultamiento, devolución de la correspondencia, las llamadas, los mensajes, etc., de la persona.

***LISTA NO EXHAUSTIVA DE SITUACIONES QUE NO SON CONSIDERADAS COMO ACOSO PSICOLÓGICO***


- Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tiempo).
- Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo.
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan.
- Un conflicto.
- Críticas constructivas, explícitas, justificadas.
- La supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- Los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad, en general.



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE  
CONFLICTO Y ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL**

Ed. 01  
Fecha: 18/03/2026

**ANEXO III**  
**COMISIÓN DE EVALUACIÓN**

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO Y ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL</b>	Ed. 01 Fecha: 18/03/2026
---	---	-----------------------------

## Anexo- III: COMISIÓN DE EVALUACIÓN

### 1. Composición

#### La Comisión de Evaluación estará formado por

- El/la Director/a de Recursos Humanos (En caso de estar involucrada la Alta Dirección, en lugar de la Dirección de RR.HH. será el Consejero Delegado)
- Un Delegado de Prevención si es requerido por los trabajadores afectados.
- Un miembro del Departamento de Prevención de Riesgos Laborales.
- Un miembro del Departamento de Relaciones Laborales.
- El secretario del Comité de Cumplimiento Normativo

Los componentes del grupo serán designados por el consejero delegado, o quien éste designe. El Delegado de Prevención será designado a propuesta de los Delegados de Prevención.

En la designación de los miembros de la Comisión se garantizará la distancia personal, afectiva y orgánica entre los miembros que la integren y las personas implicadas en el procedimiento.

### 2. Régimen de funcionamiento la Comisión de Evaluación

Se regirá en su funcionamiento por:

- La normativa legal y convencional española en materia de acoso laboral que resulte de aplicación.
- Las directivas de la Unión Europea en materia de acoso que resulten de aplicación.
- Las disposiciones recogidas en el presente protocolo.


### 3. Procedimiento a seguir e Informes de conclusiones/recomendaciones

#### **NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN**

Principales fases en las que se desarrolla:

#### I. Fase inicial:


- A. Reunión con delegados de prevención. Siempre que la empresa presuma, de forma razonable, que existen indicios de acoso laboral, se mantendrá una reunión informativa con las personas trabajadoras afectadas, y si los mismos lo solicitan, con la presencia de los delegados de prevención con la que dará comienzo el proceso de

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO Y ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL</b>	Ed. 01 Fecha: 18/03/2026
---	---	-----------------------------

evaluación, y en la que se expondrán los antecedentes, e informes realizados en la valoración inicial.

Asimismo, se explicarán los objetivos que pretende alcanzar Madrid Destino con dicho proceso de evaluación y que serán los siguientes:

- a. A través del proceso de evaluación se busca proteger a los/las trabajadores/as, situándolos en el eje central sobre el que pivotarán todas las actuaciones de análisis. Su bienestar y la salvaguarda de su dignidad es, con diferencia, lo más importante.
- b. El proceso de evaluación contará con las siguientes garantías:
  - Agilidad y rapidez, estableciendo plazos máximos. En este sentido, el informe final con las conclusiones se deberá dictar en un plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde la fecha de dicha reunión.
  - Garantía de confidencialidad tanto de la información como de las partes implicadas.
  - Garantías para la seguridad y protección de la presunta víctima, evitando que la víctima comparezca varias veces de forma innecesaria y centrándose en los hechos denunciados.
  - Respeto y protección a las personas. Para ello los implicados podrán comparecer asistidos de representantes de los trabajadores. Se informará a la parte denunciada de la naturaleza de la denuncia y su posibilidad de contestar.
  - Se prohibirán las represalias tanto contra los denunciados como contra los testigos.
- c. Asimismo, además de los anteriores, los objetivos de la reunión de partida serán:
  - Informar a los representantes de los trabajadores acerca de las actuaciones de análisis que se llevarán a cabo, sin han participado en el proceso.
  - Atender las observaciones que pudieran plantear los representantes de los trabajadores que hayan participado en el proceso y/o de la empresa.

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO Y ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL</b>	Ed. 01 Fecha: 18/03/2026
---	---	-----------------------------

- d. En todo momento, la confidencialidad será el principio básico e inspirador de todo el proceso e impregnará cada una de las actuaciones llevadas a cabo.
- B. Solicitud de información. Será necesario requerir la siguiente documentación a la dirección de recursos humanos:
- a. Escritos de solicitud de intervención.
  - b. Comunicaciones realizadas/recibidas por los/las denunciantes que pudieran ser susceptibles de ser consideradas irregulares, si las hubiere.
  - c. Información sobre las bajas e incapacidad temporal de las personas trabajadoras de la empresa relacionados con el caso si existieran.
  - d. Informe de la Inspección de trabajo en su caso.
- C. Posibilidad de adoptar en este momento medidas cautelares. Dependiendo de la gravedad de los indicios que se analicen, se valorará la posibilidad por mayoría de la comisión de adoptar ciertas medidas cautelares.
- a. Posible traslado a la Fiscalía en caso de que se aprecien indicios constitutivos de delito.
  - b. Permiso retribuido a la persona denunciante para los casos más graves.
  - c. Permiso retribuido a la persona acusada en caso de que la situación afecte a un número relevante de personas trabajadoras de la empresa.
  - d. Traslado físico de la persona denunciante o acusada a otra área de la empresa.
  - e. Cambio provisional de funciones y por el tiempo mínimo necesario, tanto de la persona denunciante como de la persona acusada.

## II. Fase intermedia:

- A. Comienzo de las entrevistas. En primer lugar, comparecerán las personas denunciantes, seguidas de la persona acusada. Finalmente se buscará el testimonio de personas de la empresa que puedan aportar datos objetivos al caso. Los criterios a tener en cuenta para seleccionar estos últimos serán, indistintamente, los siguientes:
- a. Pertenencia al departamento en el que se hayan producido los hechos.
  - b. Trato personal y directo con las partes.

- c. Conocimiento de los hechos (especialmente si han sido testigos oculares de algún incidente).
- d. Proximidad física con cualquiera de las partes.
- e. Relación de subordinación previa o actual con la persona acusada o con cualquier otra que se estime de relevancia a efectos del procedimiento.

Se valorará la posibilidad de entrevistar a cualquier trabajador/a que cumpla al menos uno de los anteriores criterios.

- B. Los comparecientes serán citados a través de comunicación formal en la que conste el lugar, la fecha y la hora a la que se ha acordado su comparecencia.
- C. Las preguntas que se plantearán estarán en todo momento relacionadas directamente con los hechos discutidos y se garantizará en todo momento la dignidad de los comparecientes. Asimismo, y teniendo en cuenta todo lo anterior, la Comisión de Evaluación se reserva el derecho a plantear cuantas preguntas considere necesario con la exclusiva finalidad de esclarecer los hechos.
- D. El compareciente tendrá derecho a entregar la documentación que considere oportuna. Se otorgará un plazo de hasta 48 horas después de finalizada la comparecencia para que haga llegar a la Comisión de Evaluación, todos aquellos documentos de que intente valerse en el procedimiento.
- E. Se garantizará la presencia de un representante de los trabajadores (Delegado de Prevención) siempre a solicitud de la persona afectada. Asimismo, se procurará que sea la misma persona la que, con carácter general, acuda a las entrevistas.
- F. Se levantará acta literal de toda la comparecencia que será firmada por todas las partes presentes. Dicha acta será guardada y custodiada por la Comisión de Evaluación del procedimiento hasta la finalización de la instrucción. Una vez concluida, se facilitará una copia al compareciente que así lo solicite. Las actas no se incorporarán como anexos al informe de conclusiones.

### III. Fase final:


- A. Finalizado el proceso, se emitirá un informe de conclusiones. Dicho informe constará de varias partes:

- a. La primera declarará la existencia o no de irregularidades que hubieran tenido lugar en la empresa.
  - b. Se tipificarán las posibles irregularidades indicando su gravedad a la luz de la legislación vigente aplicable.
  - c. Finalmente, se propondrán a la empresa una serie de medidas correctoras. En todo caso, será la Dirección de la empresa quien se encargue de adoptar, de entre las propuestas, aquellas que considere más adecuadas. Por parte de la Comisión de Evaluación se realizará el correspondiente seguimiento de las mismas.
- B. Se entregará una copia del informe a las personas implicadas, que hubieran participado en el proceso. Todos ellos deberán guardar el debido deber de confidencialidad y sigilo que le es exigido en estas situaciones.


### **INFORME DE CONCLUSIONES / RECOMENDACIONES**

El informe de conclusiones y recomendaciones debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- Composición de la Comisión de Evaluación
- Antecedentes del caso, denuncia y circunstancias de la misma
- Actuaciones previas: valoraciones e informe inicial del caso
- Actuaciones de la Comisión de Evaluación
- Informe de conclusiones de la Comisión de Evaluación.

 <p>Madrid Destino</p>	<p><b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO Y ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL</b></p>	<p>Ed. 01 Fecha: 18/03/2026</p>
---	--	-------------------------------------

**Anexo- IV: DIARIO DE INCIDENTES**

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO Y ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL</b>	Ed. 01 Fecha: 18/03/2026
---	---	-----------------------------

## ANEXO IV. DIARIO DE INCIDENTES

### Objeto del documento

Identificar situaciones para posterior valoración del conflicto.

Con este instrumento, la propia persona que puede estar sufriendo esta situación define los diferentes acontecimientos que identifica como conflictivos con otras personas de su entorno laboral.

Debe tenerse siempre presente en todo lo que concierne a las situaciones que se presentan en este texto, que hay que realizar las actuaciones con el **deber y el compromiso de mantener la confidencialidad** sobre todos los elementos y personas tratados por instrumentos como éste.

Es muy importante hacer constar, lo antes posible, cualquier tipo de comportamiento que nos haya afectado, nos haya resultado ofensivo, etc.: **los hechos estarán más frescos en la memoria**. Es así mismo fundamental anotar todas las circunstancias que lo rodearon, antes de que haya transcurrido más de un día desde que se produjeron o iniciaron.

Conviene diferenciar los comportamientos recibidos por parte de “personal externo” a la empresa o, de los originados por parte del personal de la propia organización.

También conviene diferenciar las conductas de acoso de aquellos conflictos, discrepancias, discusiones, diferencias de opinión, etc., que puedan surgir tanto de cuestiones relativas a las tareas (procedimientos de trabajo, etc.) como a las respectivas aficiones, gustos y preferencias (políticas, deportivas, etc.) y lleven a comportamientos que podrían etiquetarse como “molestos”, pero que no pueden ser considerados acoso.

En resumen, el uso de este diario puede ser útil para el personal de la empresa, así como para la propia organización que lo incorpore.

### Utilización del diario de incidentes

Si por parte de alguna/s persona/s en tu empresa crees que se han generado acciones o comportamientos incorrectos hacia ti (ver tipos descritos en la **Tabla 1**), y cada vez que creas que se ha generado una nueva acción o repetido una anterior, rellena todas las casillas de una de las filas de la tabla de seguimiento (Anexo 1 del presente documento), teniendo en cuenta lo que se indica a continuación:

- a) **Fecha:** Día en que se produce la acción o comportamiento. Si se producen diversas acciones o comportamientos en un mismo día, utiliza una fila para cada ocasión.
- b) **Hora:** Hora en la que se produce la acción o comportamiento.
- c) **Tipo/s de conducta/s:** En la **Tabla 1** se especifican una serie de ejemplos. Indica en la columna del diario de incidentes el/los número/s correspondiente/s (puedes anotar más de un número).
- d) **Lugar:** Anota dónde se han dado estas conductas (ver **Tabla 2**).
- e) **Quién/es realizan la conducta:** Anota quién/es llevan a cabo la acción.

- f) **Personas presentes:** Se refiere a otras personas presentes cuando tuvo lugar la acción, que no colaboran en ella y se mantienen como testigos silenciosos o bien intentan “ponerse de nuestro lado”.
- g) **Otras personas afectadas:** Otras personas presentes cuando tuvo lugar la acción y que también se vieron afectadas por ella
- h) **Qué hago:** Comportamiento que has adoptado durante y después de la acción. Anota el comportamiento según el listado de la **Tabla 3**.
- i) **Cómo me afecta:** Ayúdate considerando las opciones presentadas en la **Tabla 4**.





**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO Y ACOSO EN  
EL ENTORNO LABORAL**

Ed. 01  
Fecha: 12/02/2026

**ANEXO II. TABLAS ORIENTATIVAS**

<b>TABLA 1: TIPO DE CONDUCTA</b>	<b>Código</b>
Me hablan a gritos.	1
Me reducen responsabilidades, tareas, etc., sin justificación suficiente.	2
Abuso de autoridad (no me dejan hacer mi trabajo, fijan objetivos inalcanzables en mi trabajo, reducen excesivamente los plazos para llevar a cabo mis tareas, me intimidan o amenazan con degradación, despido, traslado, etc.).	3
Criticán constante o excesivamente mi trabajo. Me descalifican. Juzgan mi labor de forma ofensiva.	4
Supervisión excesiva: a mi trabajo, horarios, etc.	5
Me excluyen de reuniones de trabajo, encuentros sociales relacionados con el trabajo, etc. (descansos, comidas, cenas, etc.).	6
Me culpan de situaciones de las que no soy responsable.	7
Se burlan, mofan o difunden comentarios maliciosos sobre mí, incluyendo cuestiones ajenas a mi trabajo.	8
Rechazan peticiones razonables de festivos, gestiones fuera de la empresa, etc.	9
No me saludan, ni me dirigen la palabra. Se comportan como si no existiera, etc.	10
Van a por sus objetivos sin importar los míos	11
No compartimos opiniones	12
Sospecho que hablan mal de mí	13
No tiene en cuenta mis problemas personales	14
No cumple mis expectativas	15
No tiene buenos valores	16
Percibo que me habla con agresividad	17
No empatiza conmigo	18
Miradas gestos inapropiados	19
Otros	19



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO Y ACOSO EN  
EL ENTORNO LABORAL**

Ed. 01  
Fecha: 12/02/2026

<b>TABLA 2: LUGAR</b>	<b>Código</b>
En mi puesto de trabajo (aislado)	1
En el puesto de trabajo de otra persona	2
En el puesto de trabajo-despacho-sala compartido con otras personas	3
En la sala de reuniones	4
En la sala de descanso o en lugares de paso	5
Fuera del ámbito laboral (bar, calle, restaurante, etc.)	6

<b>TABLA 3: QUÉ HAGO</b>	<b>Código</b>
No hago nada, no respondo, me inhibo o me voy a otro lugar	1
Intento responder/dialogar, pero continúan o incrementan la intensidad de la conducta.	2
Respondo/dialogo, y finaliza la conducta.	3
Respondo vehementemente y la situación se convierte en una disputa abierta.	4
Comento a superiores, iguales o subordinados la situación (o a delegados prevención, SPRL,etc.).	5

<b>TABLA 4: CÓMO ME AFECTA</b>	<b>Código</b>
Me molesta, pero no siento cambios en mi estado de ánimo.	1
Me molesta y noto que me he alterado ligeramente.	2
Me he alterado, pero en menos de dos horas vuelvo a mi estado de ánimo habitual.	3
Me he alterado y tardo más de un día en no recordar constantemente el hecho.	4
Me he alterado mucho. Recuerdo constantemente el hecho, y ha afectado mi estado de ánimo fuera de la empresa. A veces rememoro el momento, incluso en sueños.	5