

CÓDIGO: PRO - 067**VERSIÓN:** 001**FECHA:** 18/06/2026**Protocolo para la Prevención y Actuación frente al Acoso Laboral de Entreculturas****ELABORADO POR:**Ainara Lete/Lourdes
Valenzuela/Sonia Fernández.**REVISADO POR:**

Direcciones Centros Sociales

APROBADO POR:

Equipo Dirección Entreculturas

1. INTRODUCCIÓN Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

En Entreculturas, la dignidad de la persona es el centro de nuestra misión. Coherentes con nuestra identidad jesuita y con el compromiso con el Buen Trato y el Cuidado, manifestamos una **tolerancia cero** ante el acoso laboral.

Este protocolo busca no solo responder a situaciones que se puedan dar, sino evitar cualquier comportamiento que degrade el clima de trabajo.

- **Compromiso Institucional:** Garantizar un entorno seguro donde el respeto, la equidad, la integridad moral y el cuidado mutuo sean principios de la convivencia.
- **Finalidad:** Establecer procedimientos claros, confidenciales, imparciales y proporcionados para prevenir, detectar, investigar y, en su caso, corregir cualquier situación de acoso laboral.

Este protocolo se interpreta de forma complementaria al Código Ético, la Política de Protección de Menores y Personas Adultas en Situación de Vulnerabilidad, el Protocolo de Prevención del Acoso Sexual y el Procedimiento de Gestión Positiva de Conflictos, evitando duplicidades y asegurando coherencia institucional.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo será aplicable a cualquier persona vinculada a Entreculturas, con independencia de su modalidad contractual, ubicación geográfica o canal relacional: personal contratado, voluntariado, prácticas, etc.

También será aplicable a conductas ocurridas en reuniones virtuales, desplazamientos, cualquier actividad promovida por la organización en solitario o en el marco de redes y alianzas con otras y comunicaciones digitales.

En el caso de las personas expatriadas, el presente protocolo será igualmente aplicable a conductas

que puedan producirse en los espacios de convivencia vinculados a la misión, desplazamientos o cualquier otro contexto relacionado con el desempeño de sus funciones, siempre que exista una conexión con la actividad profesional o con la relación derivada de la misma.

3. MARCO NORMATIVO

Este protocolo no es solo una norma interna; se asienta sobre bases legales y normas sólidas:

- **Constitución Española:** Art. 10 (Dignidad) y Art. 15 (Integridad física y moral).
- **Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales:** Obligación del empresario de proteger frente a riesgos psicosociales.
- **Estatuto de los Trabajadores:** Art. 4.2.e (Respeto a la intimidad y consideración debida a la dignidad).
- **Convenio 190 de la OIT:** Sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.
- **Ley 2/2023 reguladora de protección de personas informantes:** Protege a personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, en lo relativo a garantías del canal interno y protección frente a represalias.
- **Convenio colectivo estatal de acción e intervención social**
- **Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación** como marco de protección frente al estigma y la discriminación y el art. 88 la **Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD)**, que garantiza el derecho a la desconexión digital como medida preventiva frente al estrés y el acoso ambiental.
- **Notas Técnicas de Prevención (NTP 854 y 911) del Instituto Nacional de Seguridad Social en el Trabajo (INSST):** Referentes para la definición y gestión del acoso.

4. DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍA DE ACOSO LABORAL

Se entiende por acoso laboral la exposición a conductas de violencia psicológica reiteradas o sistemáticas que tengan por objeto o efecto degradar la dignidad, integridad moral o posición profesional de una persona.

No constituyen acoso laboral por sí solas las discrepancias profesionales, instrucciones organizativas legítimas, evaluación de desempeño realizada por la persona responsable, redistribución razonable de tareas o exigencia profesional proporcionada, salvo que exista reiteración o efecto degradante

sostenido.

Conductas constitutivas (Ejemplos detallados):

- **Hostigamiento Organizativo:** Asignación reiterada de tareas inútiles o carentes de sentido profesional; privación injustificada de funciones, responsabilidades o herramientas necesarias para el desempeño del puesto; cambios de responsabilidad sin causa organizativa justificada; o fijación reiterada de cargas de trabajo, plazos u objetivos manifiestamente desproporcionados o incumplibles en atención a los recursos disponibles, las funciones asignadas o la práctica habitual de la organización, especialmente cuando ello vaya acompañado de presión, descalificación o reproches por su no consecución (estrategias de "vaciado" o "quemado").¹
- **Abuso de autoridad:** Uso de la posición jerárquica, técnica o simbólica para imponer cargas, desautorizar o culpabilizar apelando al compromiso institucional, generando desgaste emocional o sensación de desprotección.
- **Aislamiento relacional:** Ignorar la presencia de la persona, excluirla de canales de comunicación oficiales (Slacks, correos, grupos de trabajo) o restringir su derecho a hablar con otros compañeros.
- **Acoso Laboral Digital:** El hostigamiento a través de medios telemáticos, la vigilancia intrusiva fuera del horario laboral o la difusión de críticas injuriosas en redes o grupos de mensajería instantánea.
- **Ataques a la Reputación:** Difusión de rumores falsos, burlas sobre aspectos personales (creencias, orientación, discapacidad) o descalificaciones profesionales públicas.

5. ÓRGANO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO

La instrucción corresponderá a una **Comisión Instructora** formada por personas miembro de la **Comisión de Entorno Seguro (CES)**, participando -salvo conflicto de intereses- una representación del comité de empresa, la coordinación de Entorno Seguro y la persona responsable de Entorno Seguro. Cuando el caso tenga dimensión de género, se incorporará a la responsable de género de la organización.

¹ Se entiende por estrategias de "vaciado" aquellas dirigidas a privar progresivamente a una persona de funciones, responsabilidades, información o recursos relevantes para el desempeño de su puesto. Por estrategias de "quemado" se entienden aquellas consistentes en la imposición reiterada de cargas, exigencias, plazos u objetivos desproporcionados que generen un desgaste profesional o emocional significativo.

- **Independencia:** La Comisión actuará con autonomía siempre informando a la dirección. Si un miembro de la Comisión está implicado (directa o indirectamente o por conflicto de interés), no participará del proceso y será otra persona de la organización quien ocupe su lugar. Cuando concurren circunstancias que puedan comprometer la imparcialidad, se podrá incorporar una persona externa independiente.
- **Apoyo Técnico:** La Comisión podrá solicitar informes psicológicos o técnicos externos si la complejidad del caso lo requiere.

La representación legal de las personas trabajadoras será informada de la existencia y estado de tramitación de los procedimientos de acoso laboral, respetando en todo momento los principios de confidencialidad, minimización de datos y protección de las personas implicadas. La información facilitada no incluirá datos personales identificativos ni elementos que permitan la identificación de las personas afectadas, salvo obligación legal o consentimiento expreso.

Cuando alguna de las personas integrantes de la representación legal de las personas trabajadoras pudiera verse afectada por el caso, directa o indirectamente, o existiera riesgo de conflicto de interés por pertenecer al mismo equipo o ámbito organizativo de las personas implicadas, la información se facilitará exclusivamente a la Presidencia o, en su defecto, a la Secretaría del Comité de Empresa, quienes quedarán sujetas al deber reforzado de confidencialidad.

6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

6.1. Vías de Activación

Se utilizará el **Canal de Denuncia de Entreculturas**, disponible en la web de Entreculturas (<https://www.entreculturas.org/canal-etico-y-entorno-seguro/>). Las comunicaciones serán gestionadas con la máxima diligencia, celeridad y confidencialidad.

Con carácter orientativo, la persona informante recibirá acuse de recibo de la comunicación en un plazo máximo de siete (7) días naturales desde su recepción y el procedimiento procurará resolverse en un plazo máximo de tres (3) meses, salvo que la complejidad del caso requiera una ampliación motivada.

En todo caso, resultarán de aplicación los plazos y garantías previstos en la Política y el Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información de Entreculturas.

6.2. Fase Preliminar (Resolución Informal)

En casos leves o en aquellos en los que no existan suficientes indicios como para considerar los hechos constitutivos de acoso, existiendo no obstante conflicto y malestar justificado, y siempre que la persona afectada lo acepte, se podrá optar por una mediación para restaurar el clima de confianza de forma inmediata. Solo procederá una vía informal cuando no existan indicios suficientes de acoso, no concurra asimetría grave de poder y exista aceptación expresa de la persona afectada.

6.3. Fase de Instrucción (Procedimiento Formal)

En esta fase se llevará a cabo lo siguiente:

- a) Apertura de expediente
- b) Valoración inicial
- c) Adopción de medidas cautelares
- d) Entrevistas
- e) Análisis documental
- f) Elaboración de informe de conclusiones

Como medidas cautelares posibles se contemplan las siguientes: separación funcional temporal, cambio de responsable, limitación de contacto, teletrabajo preventivo (siempre que el puesto y las funciones lo permitan) o modificación temporal de funciones. Su adopción no prejuzga responsabilidad.

En los casos que afecten a personas expatriadas, las medidas cautelares podrán incluir, cuando resulte necesario, la modificación temporal de dependencias funcionales, ubicación o responsabilidades, atendiendo a los criterios de seguridad, protección y bienestar de las personas implicadas.

Asimismo, durante la tramitación del procedimiento, y atendiendo a las circunstancias del caso, se podrá valorar la adopción de medidas de apoyo dirigidas a proteger el bienestar emocional de la persona afectada. Entre ellas podrá contemplarse la revisión temporal de las cargas de trabajo, plazos, objetivos o responsabilidades, siempre que resulte compatible con las necesidades organizativas y sin perjuicio de la presunción de inocencia de las personas implicadas.

7. RÉGIMEN DISCIPLINARIO Y REPARACIÓN

Confirmado el acoso, se aplicará el régimen disciplinario previsto en el Convenio Colectivo Estatal de Acción e Intervención Social.

Además de la eventual sanción, se ofrecerá acompañamiento psicológico a la persona afectada y se podrán activar medidas restaurativas en el equipo.

El Área de Personas realizará una revisión de clima en el equipo afectado dentro de los 30 días posteriores a la resolución, proponiendo medidas de acompañamiento, mediación grupal o formación específica si fuera necesario. En el caso de que dicha situación se dé en el Área de Personas la revisión de clima será realizada por otra área o de manera externa.

8. SEGUIMIENTO

La apertura o archivo de un procedimiento no podrá dar lugar a represalias contra ninguna persona que haya presentado una denuncia o colaborado de buena fe en la investigación.

El Área de Personas (o quien corresponda si es en este área donde se da el conflicto) realizará evaluaciones a los **3 y 6 meses** de la resolución para verificar la ausencia de represalias, así como la posible repetición de conductas o deterioro relacional en el entorno laboral.

9. ANEXOS RECOMENDADOS

Se mantienen como anexos: orientaciones para presentar una comunicación a través del canal de denuncias, matriz técnica de valoración de indicios, acta de confidencialidad y matriz de calificación disciplinaria. En la matriz técnica deberá constar expresamente que constituye una herramienta orientativa y no sustituye la valoración integral del caso.

ANEXOS

1. ANEXO 1. ORIENTACIONES PARA PRESENTAR UNA COMUNICACIÓN A TRAVÉS DEL CANAL DE DENUNCIAS

Las comunicaciones relacionadas con posibles situaciones de acoso laboral deberán presentarse a través del Canal de Denuncias (<https://www.entreculturas.org/canal-etico-y-entorno-seguro/>).

Para facilitar su valoración e investigación, se recomienda que la comunicación incluya, en la medida de lo posible, la siguiente información:

1. Descripción de los hechos

Explique de la forma más clara posible qué ha ocurrido. Es recomendable describir los hechos de manera concreta y objetiva, evitando valoraciones generales.

2. Cuándo y dónde ocurrieron

Indique las fechas o periodos aproximados en que se produjeron los hechos, así como los lugares, equipos, proyectos, reuniones o espacios en los que tuvieron lugar.

3. Personas implicadas

Señale quiénes participaron en los hechos o quiénes pueden tener conocimiento directo de los mismos.

4. Frecuencia y evolución de la situación

Indique si se trata de un hecho aislado o de una situación repetida en el tiempo, así como si continúa produciéndose en la actualidad.

5. Impacto o consecuencias

Explique, si lo considera oportuno, cómo le ha afectado la situación a usted o a otras personas, tanto en el desempeño profesional como en el bienestar personal o relacional.

6. Comunicaciones previas

Indique si la situación ha sido comunicada anteriormente a alguna persona responsable, al Área de Personas, a la Comisión de Entorno Seguro o a cualquier otro canal de la organización, así como la respuesta recibida, en su caso.

7. Testigos o personas que puedan aportar información

Si existen personas que hayan presenciado los hechos o dispongan de información relevante, puede indicarlo en su comunicación.

8. Documentación o evidencias

Siempre que sea posible, adjunte la documentación que considere relevante para la valoración de los hechos (correos electrónicos, mensajes, capturas de pantalla, documentos, informes o cualquier otra evidencia disponible).

No es necesario disponer de toda esta información para presentar una comunicación. Cualquier

persona que actúe de buena fe podrá utilizar el Canal de Denuncias, garantizándose la confidencialidad del proceso y la protección frente a represalias.

2. MATRIZ TÉCNICA DE VALORACIÓN DE INDICIOS

(Para uso exclusivo de la Comisión Instructora)

Esta matriz ayuda a determinar si existe una situación de **Acoso Laboral** o si se trata de un **Conflicto Laboral Puntual**.

La matriz constituye una herramienta orientativa y no sustituye la valoración integral del caso.

Criterio	Valoración (Puntuación 1 a 3)	Observaciones
Frecuencia	1: Mensual / 2: Quincenal / 3: Semanal o diario	
Duración	1: Menos de 3 meses / 2: Entre 3 y 6 meses / 3: Más de 6 meses	
Intencionalidad	1: No clara / 2: Patrón de exclusión / 3: Voluntad de abandono	
Deterioro	1: Malestar leve / 2: Afectación rendimiento / 3: Baja médica o daño psíquico	

Resultado:

- **4-6 puntos:** Conflicto laboral (Continuar con procedimiento gestión positiva de conflictos).
- **7-9 puntos:** Indicios graves de acoso (Vía formal / investigación).
- **10-12 puntos:** Acoso laboral severo (Medidas cautelares inmediatas).

3. ACTA DE CONFIDENCIALIDAD, SIGILO Y PROTECCIÓN DE DATOS

En el marco del expediente de investigación nº: [CÓDIGO], yo, _____, con DNI _____, en mi calidad de (Instructor/a / Denunciante / Persona Denunciada / Testigo),

MANIFIESTO:

1. **DEBER DE SIGILO:** Que he sido informado/a del carácter estrictamente confidencial de la información a la que voy a tener acceso. Me comprometo a no revelar, difundir ni comentar ninguna de las actuaciones o testimonios con personas ajenas a la Comisión Instructora.
2. **NORMATIVA (LOPD):** Reconozco que el tratamiento de los datos personales se realiza conforme a la Ley Orgánica 3/2018. El incumplimiento de este deber de confidencialidad podrá ser considerado una falta muy grave y ser objeto de sanción disciplinaria, sin perjuicio de responsabilidades civiles o penales.
3. **PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS:** (En caso de testigos y denunciante) Entreculturas garantiza que no sufriré ninguna consecuencia negativa por mi colaboración de buena fe en este proceso.

En _____, a _____ de _____

Firma

4. MATRIZ DE CALIFICACIÓN DISCIPLINARIA

(Para la propuesta de sanción final de la Comisión)

Esta matriz cruza tres factores para determinar la calificación de la falta (Leve, Grave o Muy Grave) de acuerdo con el Convenio Colectivo:

Nivel de Riesgo	Intencionalidad	Reiteración	Daño Causado
BAJO	Conducta impulsiva sin fin de exclusión.	Episodios aislados o poco frecuentes.	Tensión ambiental o malestar pasajero.
MEDIO	Existe voluntad de desacreditar profesionalmente.	Conducta sistemática (semanal) durante meses.	Afectación a la salud física o psíquica documentada.
ALTO	Objetivo claro de que la víctima abandone el puesto.	Acoso diario o persistente por más de 6 meses.	Baja laboral prolongada, secuelas psíquicas severas o daño irreversible a la reputación.

Calificación final propuesta:

- **Mínima (Falta Leve):** 3 criterios en Nivel Bajo.
- **Media (Falta Grave):** Al menos 2 criterios en Nivel Medio.
- **Máxima (Falta Muy Grave):** 2 o más criterios en Nivel Alto.