



# **PROTOCOLO DE GESTIÓN Y ACTUACIÓN PRELIMINAR DE CONFLICTOS INTERPERSONALES Y RIESGOS PSICOSOCIALES**

V1.25



# ÍNDICE

## **1. INTRODUCCIÓN**

## **2. OBJETIVO DEL PROTOCOLO**

- 2.1 Marco normativo de referencia
- 2.2 Ámbito de aplicación
- 2.3 Principios rectores

## **3. DEFINICIONES**

- 3.1 Definición y tipologías de conflicto interpersonal
- 3.2 Definición y tipos de riesgos psicosociales
- 3.3 Criterios diferenciadores entre conflicto interpersonal y acoso laboral como riesgo psicosocial

## **4. RESPONSABLE DEL PROTOCOLO**

## **5. DEBERES Y DERECHOS**

- 5.1 Deberes del Órgano de Gobierno y Alta Dirección
- 5.2 Deberes y derechos de la Dirección y mandos intermedios
- 5.3 Deberes y derechos de las personas trabajadoras
- 5.4 Deberes y derechos de las terceras partes

## **6. MEDIDAS PREVENTIVAS**

- 6.1 Indicadores de alerta
- 6.2 Evaluación de riesgos psicosociales
- 6.3 Comunicación, formación, sensibilización y toma de conciencia y cultura de prevención.
- 6.4 Pautas de liderazgo para personas que tienen a su cargo a otras personas
- 6.5 Otros procedimientos internos de cumplimiento normativo y prevención

## **7. VÍAS DE REPORTE Y COMUNICACIÓN DE INICIO DE PROCEDIMIENTO**

- 7.1 Canal de Atención y Seguridad del Empleado
- 7.2 Notificación al Responsable del Protocolo
- 7.3 Notificación a Directivos o mandos intermedios
- 7.4 Actuación de oficio
- 7.5 Sistema Interno de Información

## **8. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE CONFLICTOS INTERPERSONALES O SITUACIONES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

- 8.1 Identificación y recepción de la situación
- 8.2 Análisis del conflicto o riesgo detectado
- 8.3 Mediación, gestión y resolución
- 8.4 Garantías del procedimiento
- 8.5 Registro de incidentes, avisos y documentarlos.
- 8.6 Supervisión y seguimiento.

## **9. MEDIDAS CAUTELARES Y MECANISMOS DE PROTECCIÓN**

## **10. RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

## **11. COORDINACIÓN CON OTROS PROTOCOLOS INTERNOS DE LA ENTIDAD Y SUS RESPONSABLES.**

## **12. EVALUACIÓN, Y ACTUALIZACIÓN Y MEJORA DEL PROTOCOLO**

- 12.1 Indicadores de eficacia y seguimiento
- 12.2 Revisión periódica y criterios de actualización



# 1. INTRODUCCIÓN

**GRUPO SEALCO**, configurado por las entidades SEALCO, S.A., SEALCO MOTOR, S.A., WAIRA FORMACION Y SERVICIOS, S.L., JS SEALCO AUTOMOCIÓN, S.L. y SEALCO SPARE PARTS, S.L. (en adelante, “la ENTIDAD”), manifiesta su máximo compromiso con la creación y el mantenimiento de un **entorno profesional saludable, respetuoso, inclusivo y seguro, libre de dinámicas disfuncionales, conflictos interpersonales o factores que puedan derivar en riesgos psicosociales** para las personas vinculadas con nuestras actividades y operaciones.

En este marco, se ha configurado el presente Protocolo de Gestión y Actuación Preliminar de Conflictos Interpersonales y Riesgos Psicosociales (en adelante, el “Protocolo”), como una herramienta de prevención, detección y actuación temprana frente a tales situaciones, en cumplimiento de los marcos normativos aplicables y del deber de diligencia que corresponde a la Entidad.

Este Protocolo se aplica a todas las personas trabajadoras que integran la organización o se relacionan con ella en el desarrollo de su actividad, incluyendo personal directivo, técnico, administrativo, operativo, colaboradores/as externos/as, personal en prácticas, personas voluntarias, y cualquier otra persona que preste sus servicios o participe en actividades promovidas por la Entidad, ya sea en sus instalaciones o en cualquier otro espacio vinculado a su ámbito de actuación.

Asimismo, quedarán también sujetos al presente documento todas aquellas personas o terceros vinculados a la Entidad mediante relaciones laborales, comerciales o profesionales, como usuarios, clientes, proveedores, personas asociadas u otros colectivos asimilables no comprendidos expresamente en los párrafos anteriores.

En el caso de que el tercero vinculado con la Entidad sea una persona jurídica, la obligación de mantener un entorno libre de conductas que puedan generar conflictos interpersonales o riesgos psicosociales se extiende a todas las personas trabajadoras o colaboradoras de dicha entidad que mantengan relación con la organización.

De esta forma, la Entidad amplía su marco de protección frente a conductas inadecuadas, extremando las medidas preventivas con el objetivo de consolidar un entorno seguro y respetuoso, fundamentado en la promoción de la dignidad, la salud y los derechos fundamentales de todas las personas que conforman o participan en nuestra actividad.

Mediante la elaboración, difusión y aplicación del presente Protocolo, la Entidad garantiza una doble protección: por un lado, la de sus integrantes y terceros relacionados; y por otro, la de la propia organización en cumplimiento de su deber institucional de prevención y actuación ante situaciones que puedan comprometer la convivencia, el bienestar o la integridad de las personas.

Con el fin de dotar de eficacia al Protocolo, la Entidad ha **designado a una persona Responsable** (o, en su caso, un órgano colegiado), encargada de su aplicación, seguimiento y revisión, así como del acompañamiento y soporte a las personas implicadas. Asimismo, se establece la obligación de coordinación con otras figuras responsables cuya competencia pudiera incidir en la aplicación, seguimiento y mejora del presente documento, garantizando un enfoque transversal y coherente con los valores, principios y políticas internas de la organización.



## 2. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

El objetivo principal de este Protocolo es asegurar que la Entidad promueva y mantenga un **entorno relacional saludable, en el que se aborden de forma adecuada y temprana los potenciales riesgos psicosociales y concretamente aquellos que puedan derivar de conflictos interpersonales** que puedan surgir en el desarrollo de sus actividades habida cuenta los factores de riesgo existentes en las organizaciones y que tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar o a la salud física, psíquica o social de la persona trabajadora como al desarrollo del trabajo.

Para ello, se establecen mecanismos orientados, por un lado, a garantizar condiciones de trabajo y convivencia profesional que favorezcan la prevención de dinámicas que puedan derivar en situaciones de hostilidad, trato inadecuado o vulneraciones de derechos, y, por otro, a impulsar una cultura organizacional basada en el respeto, la corresponsabilidad y la gestión positiva de las diferencias.

Asimismo, el Protocolo **también tiene como finalidad fomentar un clima que propicie el desarrollo profesional y personal de las personas trabajadoras**, a la vez que asegure el respeto y la protección de sus derechos fundamentales, promoviendo un marco de actuación seguro, colaborativo y libre de cualquier forma de discriminación.

De forma complementaria, el Protocolo establece la necesidad de integrar estos principios de prevención, respeto y actuación temprana en todas las dinámicas relacionales que se desarrollen en el seno de la Entidad, incluyendo aquellas que involucren a terceras partes con las que se mantengan vínculos contractuales, comerciales o institucionales. Esta perspectiva amplia de protección contribuye a consolidar una cultura organizacional alineada con los derechos fundamentales, favoreciendo entornos laborales más equitativos, seguros y sostenibles en el tiempo.

## 2.1 MARCO NORMATIVO DE REFERENCIA

<b>ÁMBITO LABORAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 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.</li> <li>&gt; Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.</li> <li>&gt; Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.</li> <li>&gt; Convenio Colectivo aplicable por sector.</li> <li>&gt; Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (en adelante, “Ldl”) y la normativa complementaria que la desarrolla.</li> <li>&gt; Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.</li> <li>&gt; Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación</li> <li>&gt; Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.</li> <li>&gt; Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.</li> <li>&gt; Resolución de 7 de marzo de 2005, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación del Acuerdo Interconfederal para la negociación colectiva 2005.</li> <li>&gt; Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.</li> <li>&gt; Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> </ul>
<b>ÁMBITO PENAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (en adelante, “Código Penal”).</li> <li>&gt; Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.</li> <li>&gt; Ley Orgánica 4/2023, de 27 de abril, para la modificación de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en los delitos contra la libertad sexual, la Ley de Enjuiciamiento Criminal y la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.</li> <li>&gt; Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.</li> </ul>
<b>ÁMBITO CONSTITUCIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Constitución Española de 1978 (Arts. 10, 14, 15 y 18).</li> </ul>
<b>ÁMBITO INTERNACIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación (refundición).</li> <li>&gt; Instrumento de adhesión al Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, hecho en Ginebra el 21 de junio de 2019.</li> <li>&gt; Acuerdo Marco sobre estrés laboral del 8 de octubre de 2004.</li> <li>&gt; Resolución 22339/2001 del Parlamento Europeo, de 20 de septiembre de 2001, sobre el acoso en el lugar de trabajo.</li> <li>&gt; Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo de 8 de noviembre de 2007.</li> <li>&gt; Derecho social Internacional.</li> <li>&gt; Convenio 190 (2019) OIT y recomendación 206 sobre prevención y erradicación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.</li> </ul>

## 2.2 ÁMBITOS DE APLICACIÓN

### > **SUBJETIVO**

El presente Protocolo es de obligado **cumplimiento y aplicación para todas las personas trabajadoras de la Entidad**, con independencia de su modalidad contractual, categoría profesional, nivel jerárquico o forma de prestación de servicios, incluyendo aquellas que desarrollen su actividad de manera presencial, a distancia, mediante teletrabajo o bajo cualquier otra modalidad organizativa vigente o que pudiera implantarse en el futuro.

Asimismo, sus principios y directrices deberán ser respetados por todas las personas que mantengan algún tipo de vinculación con la Entidad, ya sea de naturaleza comercial o profesional, así como por quienes se relacionen con la misma en calidad de personas usuarias, proveedoras, colaboradoras externas, personal en prácticas o voluntariado, o por cualquier otra figura asimilable.

### > **MATERIAL**

El contenido del presente Protocolo se centra en la **prevención, detección y abordaje de los conflictos interpersonales y de otros factores generadores de riesgos psicosociales en el entorno de trabajo**. Su finalidad es garantizar un entorno institucional saludable y seguro, promoviendo relaciones laborales respetuosas y constructivas. En este marco, se atiende a situaciones que puedan afectar negativamente al bienestar emocional, a la cohesión del equipo o al clima laboral, así como a aquellas que, por su naturaleza, puedan constituir un factor de riesgo para la salud psicosocial de las personas.

**La existencia de una relación de causalidad demostrada y acreditada entre los factores de riesgo psicosocial y los daños a la salud constituye el fundamento legal para su tratamiento preventivo**, así como para su consideración, en su caso, como accidentes de trabajo o contingencias profesionales dentro del sistema público de prestaciones de la Seguridad Social.

En este sentido, el Protocolo se adapta a la evolución normativa y jurisprudencial en materia de prevención de riesgos laborales, salud mental en el trabajo y bienestar organizacional integrando un enfoque preventivo que refuerce la cultura del cuidado, respeto mutuo y protección de los derechos fundamentales.

### > **ESPACIAL**

El concepto de ámbito laboral va más allá de los límites físicos de la organización, de los horarios preestablecidos o los lugares concretos en los que se desarrollan las actividades. Su aplicación se extiende más allá de los límites materiales del centro de trabajo o de cualquier otro lugar en el que se presten servicios, ya sea de forma presencial como virtual, o se realicen actividades vinculadas a la Entidad.

Esto incluye todas aquellas situaciones en las que las interacciones entre las personas involucradas se produzcan, tengan su origen o mantengan una conexión significativa con un contexto profesional, laboral, comercial o similar relacionado con la Entidad. En definitiva, este Protocolo será aplicable en cualquier circunstancia en la que puedan generarse conflictos interpersonales o situaciones susceptibles de afectar al bienestar psicosocial de las personas, siempre que exista una vinculación directa o indirecta con la actividad de la Entidad.

## > TEMPORAL

El presente Protocolo se aplica con un **alcance temporal amplio**, abarcando todas aquellas situaciones, conductas o interacciones que puedan generar o agravar conflictos interpersonales o riesgos psicosociales en el entorno de trabajo, producidas durante la vigencia de la relación laboral, contractual o de colaboración con la Entidad. Asimismo, se aplicará a aquellas circunstancias que, aun habiéndose producido con anterioridad al inicio de dicha relación o una vez finalizada, mantengan una conexión directa o indirecta con la actividad desarrollada en el marco de la Entidad.

Este alcance incluye, entre otros supuestos, situaciones que tengan lugar fuera del horario laboral, durante eventos organizativos o en entornos no presenciales, como comunicaciones digitales o plataformas virtuales, siempre que guarden relación con el contexto profesional o con la dinámica organizativa. El objetivo es garantizar, en todo momento, un entorno laboral seguro, saludable y respetuoso, protegiendo a las personas trabajadoras y a todas aquellas que se vinculen con la Entidad frente a cualquier situación que pueda afectar negativamente a la convivencia, la integridad o el bienestar en el ámbito profesional.

## 2.3 PRINCIPIOS RECTORES

Los principios rectores que se enuncian a continuación **constituyen el marco ético y organizativo que inspira y orienta la aplicación del presente Protocolo**. Estos principios **son de obligado cumplimiento para todas las personas** que integran la Entidad y pretenden asegurar que las actuaciones en materia de prevención, gestión y resolución de conflictos interpersonales y riesgos psicosociales se realicen con las máximas garantías de respeto a los derechos fundamentales, equidad, transparencia y corresponsabilidad. En consecuencia, las medidas previstas en este documento se fundamentan en dichos principios, que operan como referencia transversal **para la construcción de un entorno laboral seguro, inclusivo y saludable**.

- 1 Respeto y dignidad:** Todas las personas deben ser tratadas con respeto, dignidad y consideración, evitando cualquier trato humillante, vejatorio o excluyente, con independencia de su condición personal o profesional.
- 2 Entorno laboral seguro y saludable:** La Entidad promoverá un ambiente de trabajo físico, emocional y relacionalmente seguro, libre de conductas que perjudiquen el bienestar o el clima laboral.
- 3 Igualdad y no discriminación:** Se garantiza la igualdad de trato y oportunidades, y se prohíbe toda forma de discriminación por razón de sexo, orientación o identidad sexual, edad, origen, religión, discapacidad u otras circunstancias personales o sociales.
- 4 Prevención y actuación proactiva:** Se prioriza la prevención a través de la sensibilización, la formación y la detección temprana, actuando de forma inmediata y proporcionada ante cualquier incidente.
- 5 Confidencialidad y protección de las personas:** Cualquier actuación en el marco del presente Protocolo se desarrollará con las debidas garantías de confidencialidad, protección de datos y respeto a los derechos de todas las personas implicadas.



- 6 Diligencia y buena fe:** Las personas involucradas en la comunicación, análisis o gestión de una situación deben actuar con veracidad, responsabilidad, colaboración y buena fe.
- 7 Imparcialidad y objetividad:** Las actuaciones derivadas del protocolo se registrarán por criterios objetivos y técnicos, garantizando la imparcialidad en la valoración de los hechos y la adopción de medidas.
- 8 Prohibición de represalia:** Queda expresamente prohibida cualquier forma de represalia contra quien comunique de buena fe una situación contraria a este protocolo o colabore en su resolución.
- 9 Corresponsabilidad:** La construcción de un entorno laboral respetuoso es una responsabilidad compartida por todas las personas vinculadas a la Entidad, independientemente de su rol.
- 10 Transparencia:** La Entidad garantiza la difusión, comprensión y aplicación del presente Protocolo, así como la evaluación periódica de su efectividad.

## 3. DEFINICIONES

### 3.1 DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍAS DE CONFLICTO INTERPERSONAL

Se entiende por **conflicto interpersonal**, en el ámbito laboral, cualquier desacuerdo, fricción, discrepancia, o tensión entre dos o más personas dentro de una organización, derivado de intereses legítimos contrapuestos, diferencias de opinión o percepción, o dificultades en las relaciones interpersonales, sin dinámica sistemática de hostigamiento, no obstante, que afectan negativamente al clima laboral, a la convivencia profesional o al desempeño de las funciones.

Según las personas involucradas, los conflictos en el ámbito laboral pueden clasificarse en las siguientes categorías:

- **Conflictos interpersonales:** surgen entre dos o más personas trabajadoras debido a malentendidos, incompatibilidades personales, estilos de comunicación inadecuados o competencia por recursos o reconocimiento.
- **Conflictos intragrupal:** ocurren dentro de un mismo equipo o unidad organizativa y suelen originarse por discrepancias en valores, reparto de responsabilidades, metodologías o expectativas de rendimiento, afectando la cohesión y eficacia del grupo.
- **Conflictos intergrupales:** se dan entre diferentes equipos, departamentos o áreas funcionales, generalmente por competencia de recursos, desajustes en objetivos, funciones o comunicación.

### 3.2 DEFINICIÓN Y TIPOS DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Los **conceptos de factor psicosocial, factor de riesgo psicosocial y riesgo psicosocial** constituyen nociones básicas para comprender el alcance e implicaciones del presente Protocolo, por lo que resulta necesario precisar su significado y las diferencias entre ellos<sup>1</sup>.

**LOS FACTORES PSICOSOCIALES** son las características del trabajo y de cómo está organizado (la carga de trabajo, la autonomía, los turnos o la comunicación interna). Están siempre presentes en cualquier empleo y, según cómo se gestionen, pueden tener efectos positivos o negativos en la salud y en el desempeño.

**LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL** son aquellos factores psicosociales que, por estar mal diseñados o gestionados de forma deficiente (por ejemplo, cargas de trabajo excesivas, falta de apoyo social o turnos imprevisibles), aumentan la probabilidad de generar un impacto negativo en la salud o el bienestar de la persona trabajadora.

---

<sup>1</sup> Fuente de las definiciones: LPRL; Criterio Técnico 104/2021, sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad social en riesgos psicosociales.

En la comunicación científica y técnica existen múltiples clasificaciones de factores psicosociales y factores de riesgo psicosocial. Ejemplo de ello es la propuesta por PRIMA-EF<sup>2</sup>, que se relaciona de la siguiente manera<sup>3</sup>:

FACTORES PSICOSOCIALES	FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
Contenido y características del trabajo	Monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables por las que se siente rechazo.
Carga y ritmo de trabajo	Carga de trabajo excesiva o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.
Tiempo de trabajo	Horarios muy largos o impredecibles, conexión continua al trabajo, trabajo a turnos, trabajo nocturno.
Participación y control	Falta de participación en la toma de decisiones, falta de autonomía o control sobre el trabajo (por ejemplo, sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno).
Cultura de organización	Comunicaciones deficientes, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.
Ambiente y equipos de trabajo	Puesta a disposición de equipos inadecuados o ausencia de mantenimiento, malas condiciones ambientales tales como falta de espacio, iluminación deficiente o ruido excesivo.
Relaciones personales en el trabajo	Aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones con compañeros de trabajo, conflictos, conductas inapropiadas (hostigamiento, acoso), relaciones adversas con usuarios o clientes, atraco.
Rol en la organización	Ambigüedad o conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.
Desarrollo profesional	Escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta de promoción profesional.
Interacción vida personal-trabajo	Conflicto de demandas o exigencias entre ambas esferas, problemas de conflicto y/o sobrecarga de rol (laboral, personal y familiar).

A modo de ejemplo, la **organización del tiempo de trabajo** constituye un *factor psicosocial* presente en todas las empresas, en la medida en que toda actividad laboral requiere establecer jornadas, horarios y descansos. Cuando esta organización implica **turnos cambiantes, nocturnos o irregulares sin una adecuada planificación ni periodos suficientes de descanso y recuperación**, dicho elemento pasa a convertirse en un *factor de riesgo psicosocial*, ya que puede afectar negativamente a la salud física y

<sup>2</sup> NTP-1.056: PRIMA-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial

<sup>3</sup> *Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*. Documento elaborado por la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social con la colaboración el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

psicológica de las personas trabajadoras. Como consecuencia de esta exposición prolongada a turnos inadecuados, puede materializarse un *riesgo psicosocial* concreto, manifestado en la aparición de fatiga crónica, alteraciones del sueño o incremento de la probabilidad de accidentes laborales derivados del cansancio acumulado.

**LOS RIESGOS PSICOSOCIALES** aunque los efectos pueden variar según la persona, los riesgos psicosociales se caracterizan por su clara capacidad lesiva, su habitual manifestación en forma de estrés, ansiedad, insatisfacción, malestar o conflicto, y por tener una probabilidad elevada de generar consecuencias importantes en la salud si no se gestionan adecuadamente.

## CARACTERÍSTICAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

- 1** Afectan a los derechos fundamentales de las personas trabajadoras.
- 2** Tienen efectos globales sobre la salud de las personas trabajadoras.
- 3** Afectan a la salud mental de las personas trabajadoras.

## PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES

- **ESTRÉS:** Constituye uno de los principales riesgos psicosociales y se define como una reacción emocional, cognitiva, fisiológica y conductual ante aspectos adversos del trabajo (contenido, organización o entorno), caracterizada por alta activación y sensación de no poder afrontarlos. Suele originarse por malos tratos en un contexto laboral de presión y desorganización del tiempo laboral (jornadas extensas, turnos irregulares, disponibilidad continua), uso inadecuado de tecnologías o vulneración del derecho a la desconexión digital, y puede comprometer la integridad física, mental, el descanso y la vida personal de la persona trabajadora.
- **VIOLENCIA:** Conductas, incidentes, amenazas o comportamientos que se apartan de lo razonable y que pueden causar daño físico, psicológico o moral, en el ámbito laboral, tales como lesiones, humillaciones, detrimento del desarrollo personal, entre otros, incluyendo el uso intencionado del poder contra una persona o grupo.
- **ACOSO LABORAL:** Conducta hostil, tendenciosa y reiterada que persigue o produce la afectación de la dignidad, la integridad moral o la empleabilidad de la víctima. Se constituye como un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables o amenazas de tales comportamientos que se manifiestan de forma repetida y prolongada en el tiempo y que tiene por objeto causar daño físico, psicológico o económico. Se representa como una forma de hostigamiento entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados que atenta contra la dignidad de la persona trabajadora, generando un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo. Se considera un riesgo psicosocial específico por su frecuencia, impacto y consecuencias en la salud y convivencia profesional.

Los casos de acoso laboral que sean detectados, denunciados o inferidos a partir de los resultados de los indicadores de alerta, deberán tramitarse conforme a lo previsto en el Protocolo específico de prevención y actuación frente a cualquier tipo de acoso en el ámbito laboral de la Entidad.

- **ACOSO SEXUAL:** El acoso sexual es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, constituyendo una vulneración de derechos fundamentales y un riesgo grave para la salud psicosocial. Se caracteriza por ser conductas de naturaleza sexual no deseadas, físicas, verbales o no verbales, desarrolladas en el ámbito laboral, que afectan a la dignidad, libertad, intimidad y condiciones laborales de la persona afectada, creando un entorno laboral ofensivo hostil, intimidatorio y humillante para la víctima.

Los casos de acoso sexual que sean detectados, denunciados o inferidos a partir de los resultados de los indicadores de alerta, deberán tramitarse conforme a lo previsto en el Protocolo específico de prevención y actuación frente a cualquier tipo de acoso en el ámbito laboral de la Entidad.

- **INSEGURIDAD CONTRACTUAL:** Percepción persistente de amenaza sobre la continuidad del empleo o las condiciones laborales (posición, promoción, estabilidad), generando preocupación constante que afecta al bienestar psicosocial.
- **EL BURNOUT O DESGASTE PROFESIONAL:** Síndrome resultante del estrés laboral crónico que deriva en agotamiento emocional, desmotivación, fatiga y pérdida de eficacia profesional. Afecta especialmente a quienes trabajan con personas y presenta consecuencias graves tanto personales como organizacionales. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.
- Se incluyen el **CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA** (dificultades para conciliar ambos ámbitos) y el **TRABAJO EMOCIONAL** (exigencia organizacional de controlar la expresión de emociones), ambos derivados de transformaciones organizativas y sociales que pueden producir deterioro psicosocial si no se gestionan adecuadamente.

### 3.3 CRITERIOS DIFERENCIADORES ENTRE CONFLICTO INTERPERSONAL Y ACOSO LABORAL COMO RIESGO PSICOSOCIAL

El correcto tratamiento de las situaciones disfuncionales en el entorno laboral exige diferenciar con precisión aquellas que, siendo fuente de tensión, malestar, conflicto o deterioro en las relaciones profesionales, no constituyen por sí mismas una situación de **acoso** o de riesgo psicosocial en sentido estricto, de aquellas otras que, por su intensidad, reiteración o impacto en la salud de las personas, sí lo hacen. En este contexto, resulta especialmente relevante establecer criterios que permitan distinguir entre un conflicto interpersonal y una situación de acoso laboral, ya que su calificación determinará la intervención preventiva, disciplinaria o reparadora correspondiente.

El conflicto interpersonal es una situación relacional inherente a las personas y habitual en las organizaciones que, si bien no constituye un riesgo psicosocial por sí misma, puede derivar en efectos negativos si no se gestiona adecuadamente. Su cronificación puede desembocar en **riesgo psicosocial** y también en situaciones de acoso.

El acoso laboral, en cambio, supone una forma de violencia en el trabajo caracterizada por conductas hostiles, reiteradas y degradantes, con capacidad lesiva significativa. Afecta gravemente a la salud y activa deberes específicos de intervención por parte de la organización.



En consecuencia, los **criterios diferenciadores** entre ambas situaciones se resumen en que el conflicto interpersonal puede generar malestar, pero no tiene por objeto causar daño ni suele conllevar afectación severa a la salud de la persona trabajadora; mientras que el acoso laboral, sí que tiene un componente intencional o un efecto objetivable de perjuicio, marginación o exclusión con afectación habitual a la salud psíquica o física de la persona trabajadora. Además, el conflicto interpersonal suele estar motivado por factores estructurales, organizativos o relacionales, mientras que el acoso responde a un patrón reiterado y prolongado en el tiempo de hostigamiento personalizado.

El conflicto interpersonal es una situación frecuente en las organizaciones que, aunque no constituye por sí mismo un riesgo psicosocial, puede derivar en consecuencias negativas si se cronifica o no se gestiona adecuadamente. En estos casos, puede evolucionar hacia dinámicas de desvalorización o exclusión que desemboquen en acoso laboral. En ese caso, el fenómeno deja de ser una cuestión relacional para convertirse en un problema estructural con consecuencias legales y preventivas relevantes, que debe ser abordado conforme a los protocolos específicos de prevención del acoso laboral, en cumplimiento del deber empresarial de protección.

Esta evolución progresiva desde el conflicto no gestionado hacia el acoso evidencia la importancia de una detección temprana, una intervención proporcional y una cultura organizacional basada en el respeto, la equidad y la corresponsabilidad preventiva. Solo así puede garantizarse la protección efectiva de la salud psicosocial en el entorno laboral y el cumplimiento del deber empresarial de vigilancia y protección frente a todo riesgo laboral.

Por todo ello, es una responsabilidad conjunta de la Entidad y todas las personas trabajadoras evitar las conductas y acciones que puedan derivar en riesgo psicosocial o acoso. En este sentido, el presente protocolo se instrumenta como eje de prevención y en particular el derecho y deber de notificar cautelarmente en su inicio las conductas que se han descrito como factores y tipos de riesgo psicosocial a través de los sistemas de atención y protección a las personas trabajadoras que detallamos en el presente protocolo.

## 4 RESPONSABLE DEL PROTOCOLO

La Entidad ha designado a una persona responsable del presente Protocolo (en adelante, “RGCRP”), a quien le corresponde, a nivel operativo y funcional, velar por su adecuada aplicación, seguimiento y actualización, así como por la efectiva implementación del compromiso de la Entidad en materia de prevención y gestión de conflictos interpersonales y riesgos psicosociales. Las funciones y obligaciones que asume en el ejercicio de dicha responsabilidad son las siguientes:

- 1** Supervisar la adecuada implantación y aplicación de las medidas de prevención de la conflictividad laboral y los riesgos psicosociales, así como del cumplimiento de los principios, valores y políticas internas vinculadas al bienestar emocional, la salud laboral y la mejora del clima organizacional; garantizando, además, su comunicación efectiva a todas las personas trabajadoras y colectivos destinatarios.
- 2** Diseñar, proponer y coordinar acciones de sensibilización y formación en materia de riesgos psicosociales, salud laboral, gestión del conflicto interpersonal, comunicación no violenta, prevención del estrés y estrategias de resolución de conflictos, dirigidas a todos los niveles de la organización. Estas acciones deberán incorporar contenidos específicos y actualizados, adaptados a colectivos vulnerables y orientados a la prevención de disfunciones organizativas que, de mantenerse en el tiempo, puedan derivar en situaciones de estrés, violencia o acoso.
- 3** Asesorar y apoyar a las personas directivas y responsables de área en la aplicación práctica de las medidas preventivas en sus respectivos equipos, promoviendo entornos de trabajo seguros y colaborativos.
- 4** Coordinarse con las áreas competentes y con los responsables de otros protocolos, especialmente con el Responsable del Sistema Interno de Información, para asegurar una actuación coherente y eficaz ante cualquier denuncia o comunicación relacionada con el ámbito de este Protocolo, garantizando su adecuada derivación y tramitación según la naturaleza o gravedad de los hechos.
- 5** Gestionar el Canal de Atención y Seguridad del Empleado, garantizando su funcionamiento, confidencialidad y eficacia en la detección y gestión de conflictos o riesgos psicosociales leves, y derivando al Sistema Interno de Información aquellas comunicaciones que requieran un tratamiento conforme a la Ley 2/2023.
- 6** Colaborar activamente en el desarrollo de las actuaciones previstas en el procedimiento establecido, garantizando una respuesta diligente y ajustada a los principios de actuación definidos.
- 7** Coordinar, cuando resulte necesario, actuaciones con asesores externos y entidades especializadas en salud laboral, intervención psicosocial o mediación de conflictos, así como recabar informes técnicos, evaluaciones o asesoramiento experto que permitan analizar situaciones complejas y adoptar las medidas más adecuadas en cada caso.
- 8** Garantizar la activación y adecuada coordinación de los mecanismos internos de atención, mediación y protección dirigidos a las personas afectadas por conflictos interpersonales o situaciones de riesgo psicosocial, en colaboración con los recursos internos y externos disponibles.

- 9** Mantener un registro adecuado y controlado de toda la documentación e información relativa a la prevención, intervención y seguimiento de situaciones de conflictos interpersonales y/o potenciales situaciones que puedan comprometer la salud de las personas trabajadoras o generar un riesgo psicosocial y que hayan tenido lugar en la organización, de acuerdo en todo caso con normativa de confidencialidad y protección de datos.
- 10** Elaborar un informe o memoria anual sobre la situación y actividad de las medidas preventivas y las necesidades de mejora detectadas, para su elevación al Órgano de Gobierno.
- 11** Informar a proveedores, colaboradores y terceros vinculados contractualmente de las políticas internas en materia de prevención psicosocial y de la obligación de respeto a los principios organizativos que garantizan entornos de trabajo seguros.

## 5. DEBERES Y DERECHOS

### 5.1 DEBERES DEL ÓRGANO DE GOBIERNO Y ALTA DIRECCIÓN

El **Órgano de Gobierno** de la Entidad es el responsable y garante del impulso, la aprobación e implementación efectiva del presente Protocolo. En coherencia con este compromiso, deberá ser consecuente en todo momento con los principios y buenas prácticas que deben imperar en la vida organizativa, mediante la protección y promoción de los valores esenciales de la Entidad, quedando plenamente vinculado al cumplimiento del presente Protocolo.

Le corresponde, asimismo, aprobar formalmente el Protocolo, garantizar su cumplimiento y la adecuada comunicación de este a todas las personas trabajadoras y terceras partes vinculadas, todo ello como expresión del compromiso institucional con un entorno laboral respetuoso y libre de comportamientos que afecten negativamente a la convivencia profesional. Por otro lado, deberá designar la persona que asuma la función de Responsable del Protocolo, así como de establecer o validar las competencias y funciones que se le atribuyen. Para ello, deberá asegurar la dotación de los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros necesarios para el desarrollo adecuado de las acciones preventivas, así como supervisar periódicamente su grado de cumplimiento.

Asimismo, el Órgano de Gobierno solicitará de forma periódica información a la persona RGCRP sobre su aplicación efectiva, posibles situaciones de riesgo, actuaciones realizadas o comunicaciones recibidas en este ámbito.

Todo ello deberá realizarse desde un compromiso institucional activo con la promoción de una cultura organizacional fundamentada en la prevención, el respeto interpersonal y el bienestar colectivo, integrando la gestión constructiva de los conflictos y la mejora continua del entorno laboral como elementos estratégicos y transversales de las políticas de organización.

Contemplado lo anterior, el Órgano de Gobierno de la Entidad asumirá las siguientes funciones:

- Ejercer un comportamiento ejemplar, tratando a todas las personas trabajadoras con respeto y equidad, evitando cualquier conducta ofensiva, humillante, hostil o discriminatoria, y promoviendo activamente un entorno laboral saludable y libre de conflictos interpersonales susceptibles de generar riesgos psicosociales.
- Atender con respeto, prontitud y diligencia cualquier queja, malestar o comunicación recibida relacionada con situaciones de conflictos interpersonales, situaciones generadoras de estrés, hostilidad, trato inadecuado o vulnerabilidad psicosocial en su ámbito de responsabilidad.
- Reportar a la persona responsable del presente Protocolo cualquier conducta que resulte contraria a lo dispuesto en el mismo, así como cualquier situación, hecho o indicio que pueda constituir un conflicto interpersonal o un posible factor de riesgo psicosocial del que haya tenido conocimiento directo o indirecto por razón de su cargo.
- Garantizar la aplicación efectiva del presente protocolo en su ámbito de responsabilidad, asegurando su cumplimiento operativo y la integración de sus principios en la gestión diaria.
- Prestar su colaboración activa, siempre que le sea requerido, en el desarrollo de las actuaciones internas que se deriven de la aplicación del presente Protocolo, en los términos que se le indiquen.

- Velar por la confidencialidad y la protección de todas las personas implicadas en situaciones de conflicto o vulnerabilidad psicosocial, garantizando el respeto a su intimidad y evitando cualquier forma de represalia.
- Colaborar activamente en el proceso de implantación, difusión, sensibilización y transmisión del conocimiento relativo a los valores, principios y procedimientos derivados de la aplicación del presente Protocolo, especialmente en relación con las personas que se encuentren bajo su responsabilidad jerárquica o funcional.

## 5.2 DEBERES Y DERECHOS DE DIRECCIÓN Y MANDOS INTERMEDIOS

La dirección y los mandos intermedios desempeñan un papel esencial en la consolidación de un entorno laboral saludable y en la prevención de riesgos psicosociales. Su posición de liderazgo implica no solo la gestión técnica y organizativa del trabajo, sino también la responsabilidad de garantizar el respeto, la equidad y la aplicación efectiva de los principios recogidos en este Protocolo.

En consecuencia, deben **conocer, asumir y cumplir los deberes y funciones específicos** que se detallan a continuación, actuando con ejemplaridad, diligencia y compromiso activo en la promoción de un clima laboral seguro, inclusivo y libre de conductas que puedan afectar negativamente a las personas trabajadoras o al buen funcionamiento de la Entidad. Para ello deben ejercer de forma activa lo siguiente:

- Ejercer un liderazgo ejemplar basado en el respeto, la equidad, la inclusión y la escucha activa, promoviendo entornos laborales colaborativos, emocionalmente seguros y libres de comportamientos que puedan generar tensión, malestar o derivar en daños psicosociales y evitando actitudes autoritarias, hostiles o discriminatorias.
- Contribuir a la cultura preventiva mediante la observación continua del bienestar del equipo y la detección temprana de indicadores de conflicto o deterioro del clima laboral, activando, cuando proceda, los mecanismos de apoyo establecidos.
- Aplicar, dentro de su ámbito de responsabilidad, las medidas preventivas y protocolos internos en materia de salud psicosocial, garantizando su cumplimiento operativo y resolviendo incidencias con diligencia.
- Atender con respeto y confidencialidad cualquier manifestación de malestar o conflicto expresada por una persona del equipo, reportándola de inmediato a la persona RGCRP.
- Fomentar espacios de comunicación clara y bidireccional mediante reuniones de seguimiento, encuestas de clima o sesiones de mejora continua del bienestar y cohesión grupal.
- Colaborar activamente con la persona RGCRP, aportando información sobre la dinámica de su equipo y aplicando las medidas establecidas y en particular alertar sobre situaciones de posible generación de riesgo psicosocial en personas en su área de gestión.
- Garantizar la adecuada gestión de la carga de trabajo, la definición clara de funciones y los tiempos de descanso del equipo como medidas básicas de prevención.
- Participar en formaciones en prevención de riesgos psicosociales, liderazgo saludable y gestión del conflicto, impulsando además la asistencia de su equipo.



- Asegurar que el personal a su cargo conozca y pueda acceder a recursos de apoyo, mediación o asesoramiento en caso de malestar o conflicto interpersonal.
- Comunicar, a través del Canal de Atención y Seguridad del empleado o, en su caso, del sistema adecuado a la conducta denunciada, cualquier hecho, indicio o situación que pueda suponer un riesgo para la convivencia o un incumplimiento de este Protocolo.
- Colaborar, cuando sea requerido, en los procesos de análisis, verificación o actuación impulsados por la Entidad, aportando la información necesaria con transparencia y buena fe.

El ejercicio de las funciones de liderazgo conlleva no solo obligaciones, sino también el reconocimiento de ciertos **derechos** que garantizan el adecuado cumplimiento de sus responsabilidades. Estos derechos se configuran como el apoyo institucional necesario para que la dirección y los mandos intermedios puedan promover eficazmente un entorno laboral saludable, prevenir los riesgos psicosociales y gestionar con equilibrio las demandas derivadas de su rol.

- Derecho a recibir formación específica en prevención de riesgos psicosociales, liderazgo positivo y gestión del conflicto.
- Derecho a contar con protocolos, medidas preventivas y recursos corporativos que respalden su labor en la promoción de un entorno saludable.
- Derecho a apoyo y acompañamiento por parte de la Entidad en situaciones complejas relacionadas con conflictos interpersonales o riesgos psicosociales en sus equipos.
- Derecho a participar en espacios de comunicación interna que favorezcan el intercambio de información, la mejora del clima laboral y el fortalecimiento de la cohesión organizacional.
- Derecho a protección frente a sobrecargas derivadas de responsabilidades psicosociales, garantizando un ejercicio equilibrado y sostenible de sus funciones de liderazgo.

**Asimismo, deberán contemplar igualmente el marco general aplicable a las personas trabajadoras que detallamos a continuación.**

## 5.3 DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

Con el fin de garantizar un entorno laboral respetuoso, seguro y libre de conductas que puedan afectar negativamente a la convivencia profesional o comprometer los factores psicosociales de la Entidad, resulta imprescindible la participación activa y el compromiso corresponsable de todas las personas vinculadas a su actividad. En este marco, se establecen tanto los deberes como los derechos que orientan su actuación en coherencia con los principios del presente Protocolo.

En este sentido, los **deberes y funciones** establecen las pautas de conducta necesarias para mantener un entorno laboral respetuoso, seguro y saludable. Su cumplimiento asegura la convivencia, la equidad y la prevención de riesgos psicosociales en la organización, por ello, todas las personas trabajadoras deberán:

- Tratar a todas las personas de la organización con respeto y profesionalidad, evitando conductas ofensivas, incómodas o contrarias a la convivencia y dignidad.

- Respetar la diversidad y pluralidad del entorno laboral, absteniéndose de expresiones o conductas discriminatorias o despectivas hacia cualquier persona o colectivo.
- Evitar comportamientos inadecuados (gestos, palabras, insinuaciones o imágenes) que generen incomodidad o malestar, sea cual sea su frecuencia o el medio utilizado.
- No realizar invitaciones, regalos o atenciones que puedan interpretarse como presión, connotación inapropiada o que alteren la relación profesional.
- No realizar fotografías, grabaciones u otros tratamientos de imágenes o datos personales de personas relacionadas con la organización sin su consentimiento expreso, y en ningún caso utilizarlos para la elaboración o difusión de contenido (vía teléfonos personales, redes sociales o mensajería privada).
- Mantener un comportamiento profesional en todas las comunicaciones, evitando el contacto o la interacción con otros miembros de la organización a través de medios no profesionales sin su consentimiento expreso (como teléfonos personales, redes sociales o mensajería privada) o cuando no esté justificado por motivos estrictamente laborales.
- Abstenerse de acciones u omisiones que limiten la comunicación o participación plena de otras personas (exclusión, silencio, bloqueo relacional, etc.).
- No incurrir en conductas que deterioren el clima laboral, fomenten el aislamiento de personas o generen conflictos innecesarios.
- Participar activamente en las formaciones y acciones de sensibilización organizadas por la Entidad dirigidas a la prevención de riesgos psicosociales y promoción de un entorno de trabajo saludable y del bienestar laboral.
- En el caso de existir representación legal de las personas trabajadoras, deberá colaborar en la prevención de conductas inadecuadas, promoviendo la sensibilización del personal y trasladando a la persona RGCRP los comportamientos detectados.
- Comunicar, a través del Canal de Atención y Seguridad del empleado o, en su caso, del sistema adecuado a la conducta denunciada, cualquier hecho, indicio o situación que pueda suponer un riesgo para la convivencia o un incumplimiento de este Protocolo.
- Colaborar, cuando sea requerido, en los procesos de análisis, verificación o actuación impulsados por la Entidad, aportando la información necesaria con transparencia y buena fe.

Asimismo, todas las personas trabajadoras cuentan con una serie de **derechos** reconocidos que garantizan un trato digno, un clima laboral seguro y el acceso a mecanismos de apoyo y participación, indispensables para la protección del bienestar y la confianza mutua, entre los que se encuentran los siguientes:

- Derecho a un entorno laboral respetuoso, seguro y saludable, libre de conductas ofensivas, discriminatorias o inadecuadas, y en el que se garantice un clima de relaciones profesionales basadas en la cooperación, la dignidad, la igualdad y la confianza mutua.
- Derecho a ser tratados con dignidad, profesionalidad e igualdad, sin sufrir exclusión, aislamiento ni limitaciones injustificadas en la comunicación y participación.

- Derecho a canales formales y confidenciales para informar sobre situaciones de malestar o riesgos psicosociales, con la garantía de que serán atendidas con la debida diligencia, confidencialidad, y respeto, junto con todos los requisitos previstos por la legislación aplicable.
- Derecho a participar en las formaciones y actividades de sensibilización organizadas por la Entidad, como parte de la cultura de prevención y cuidado mutuo.
- Derecho a que cualquier proceso interno de gestión de conflictos o de prevención se realice bajo criterios de confidencialidad, respeto y protección de las personas implicadas.

## 5.4 DEBERES Y DERECHOS DE LAS TERCERAS PARTES RELACIONADAS

Con el objetivo de preservar un entorno profesional seguro, respetuoso y libre de conductas que puedan alterar negativamente las relaciones laborales o comprometer los factores psicosociales de la organización, es esencial que todas las personas externas vinculadas a la actividad de la Entidad, como terceras partes, personas colaboradoras, proveedoras, usuarias y otras, adopten un compromiso activo con los principios recogidos en el presente Protocolo.

Las personas externas a la Entidad, en el marco de su relación profesional, deben ajustar su comportamiento a los valores de respeto, dignidad y convivencia que sustentan este Protocolo. Para ello, asumen una serie de **deberes y funciones**:

- Tratar a todas las personas con respeto, dignidad y profesionalidad, absteniéndose de cualquier conducta que pueda resultar inapropiada o contraria a un entorno laboral saludable, incluidos aquellos comportamientos descritos en el presente Protocolo.
- Evitar actuaciones que limiten o dificulten la participación, la comunicación o la expresión libre y segura de las personas de la Entidad.
- Comunicar, a través del Canal de Atención y Seguridad del empleado o, en su caso, del sistema adecuado a la conducta denunciada, cualquier hecho, indicio o situación que pueda suponer un riesgo para la convivencia o un incumplimiento de este Protocolo.
- Colaborar, cuando sea requerido, en los procesos de análisis, verificación o actuación impulsados por la Entidad, aportando la información necesaria con transparencia y buena fe.
- Cumplir con los deberes y responsabilidades establecidos en el presente Protocolo, así como con los procedimientos, medidas y políticas adoptadas por la Entidad para su implementación.
- Disponer, en su caso, de medidas internas propias para prevenir comportamientos inadecuados y garantizar el respeto a la integridad, la dignidad y la salud psicosocial de las personas dentro de su actividad.

Por otro lado, las personas externas que se relacionen con la Entidad tienen **derecho** a desempeñar sus funciones en un marco profesional seguro, basado en el respeto recíproco y en la protección de su integridad personal y psicosocial, tales como:

- Derecho a un trato respetuoso y profesional por parte de todas las personas de la Entidad.
- Derecho a que sus interacciones con la organización se desarrollen en un ambiente libre de conductas ofensivas, discriminatorias o inadecuadas.

- Derecho a que la información aportada en dichos procesos sea tratada con confidencialidad, respeto y diligencia.
- Derecho a participar en relaciones de colaboración basadas en la transparencia, la buena fe y la corresponsabilidad mutua.

## 6. MEDIDAS PREVENTIVAS

### 6.1 INDICADORES DE ALERTA

La detección temprana de señales de conflicto interpersonal, malestar psicosocial o situaciones potencialmente lesivas para la salud laboral resulta fundamental para la prevención y la activación de las medidas adecuadas de intervención.

En este sentido, los indicadores de alerta se entienden como manifestaciones, señales o evidencias objetivas y observables, ya sean de carácter individual, grupal u organizacional, que permiten identificar de forma anticipada la existencia de un posible conflicto, desequilibrio o riesgo psicosocial, facilitando su análisis y la adopción de medidas preventivas antes de que la situación se agrave.

En este sentido, se consideran indicadores de alerta, entre otros, los siguientes:

- > Solicitud formal de cambio de puesto, equipo o departamento sin causa organizativa clara.
- > Seguimiento del inicio de procesos de baja laboral vinculados a un mismo departamento y que tengan carácter periódico y recurrente.
- > Abandono voluntario del puesto de trabajo o altos niveles de rotación (interna o externa) en un mismo equipo.
- > Incremento repentino de ausencias injustificadas o retrasos reiterados en personas que antes no los presentaban.
- > Recepción de múltiples quejas informales o comunicaciones internas relacionadas con el ambiente laboral en un mismo equipo, o referidas al trato inadecuado, hostilidad, acoso o discriminación ejercido por o hacia una persona concreta.
- > Solicitud expresa de desvinculación de proyectos compartidos con determinadas personas, sin causa técnica que lo justifique.
- > Rechazo sistemático para participar en reuniones, dinámicas de equipo o actividades de formación interna.
- > Reducción abrupta del rendimiento laboral habitual sin causa justificada, especialmente en personas con desempeño previamente positivo.
- > Conductas visibles de evitación: no responder mensajes, evitar espacios compartidos o cambiar rutinas para no coincidir con ciertas personas.
- > Pérdida de contacto o comunicación fluida de una persona trabajadora: silencios prolongados, bloqueo en canales de trabajo o desvinculación de grupos.

- > Cambio súbito de actitud del equipo hacia una persona concreta (p. ej., dejar de hablarle, no invitarla a reuniones o excluirla de celebraciones).
- > Expresiones verbales que puedan constituir humillación, amenazas, desprecios o burlas reiteradas.
- > Modificaciones contractuales u organizativas que afecten a una sola persona y puedan constituir una represalia encubierta o degradación funcional.
- > Retroalimentación negativa recurrente en encuestas de clima laboral.
- > Quejas frecuentes por parte de personas externas (proveedores, usuarios) sobre trato recibido.
- > Alertas o indicadores de riesgo en cuestionarios de riesgos psicosociales.
- > Revisión y análisis periódico de los resultados de las evaluaciones de riesgos psicosociales realizadas por profesionales habilitados, con especial atención a las áreas o factores que presenten niveles de riesgo medio o alto.

Estos indicadores pueden derivarse o detectarse de forma individual o simultánea de algunos de ellos.

La persona RGCRP asume la función de registrar, custodiar y dar seguimiento a los indicadores de alerta que sean detectados, garantizando su adecuada conservación y tratamiento conforme a los principios de confidencialidad, trazabilidad y protección de la información. La persona RGCRP podrá coordinarse con el área de Recursos Humanos u otras unidades competentes de la Entidad para la adecuada gestión, análisis y seguimiento de dichos indicadores, asegurando una intervención integral y coherente con las medidas preventivas establecidas.

## 6.2 EVALUACIÓN DE RIESGOS PSISOCOSOCIALES

Además de los indicadores descritos, la organización podrá recurrir a otros **mecanismos de evaluación** que permitan identificar señales de riesgo, malestar o tensión en el entorno laboral. Entre dichos mecanismos destacan las **evaluaciones de riesgos psicosociales**, que también pueden incluir encuestas de clima laboral. Estas evaluaciones son consideradas herramientas esenciales para la **detección temprana** de factores que puedan derivar en conflictos interpersonales o situaciones de deterioro del bienestar laboral.

Estas evaluaciones deberán ser **realizadas por personal técnico competente y habilitado** y conforme a metodologías validadas oficialmente, garantizando la objetividad, la confidencialidad y la participación de las personas trabajadoras.

A través de estas metodologías se valorarán, entre otras, variables como la carga mental, el grado de autonomía en la gestión del tiempo, la claridad y definición del rol, la calidad de la supervisión, el nivel de participación en la toma de decisiones, el interés organizacional por la persona trabajadora, la calidad de las relaciones personales, la comunicación interna, el apoyo recibido, el estilo de liderazgo de su persona superior jerárquica, las posibilidades de desarrollo profesional, la justicia organizativa, la percepción de reconocimiento y las condiciones materiales y ambientales de trabajo.



La identificación de alteraciones o niveles críticos en alguna de estas dimensiones podrá constituir un indicador objetivo de alerta que justifique la revisión de las condiciones de trabajo o la activación de medidas preventivas recogidas en el presente Protocolo.

## 6.3 COMUNICACIÓN, FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA Y CULTURA DE PREVENCIÓN

La formación, la sensibilización y la toma de conciencia colectiva constituyen medidas fundamentales de prevención frente a la conflictividad laboral y los riesgos psicosociales. Su finalidad es anticiparse a la aparición de estas situaciones mediante la **promoción activa de una cultura organizacional basada en el respeto mutuo, la equidad relacional, la corresponsabilidad y el bienestar emocional de las personas trabajadoras**.

Desde esta perspectiva, la Entidad se compromete a desarrollar de forma continuada **acciones que permitan:**

- > Difundir los principios, contenidos y procedimientos del presente Protocolo, garantizando que toda la plantilla y terceras partes vinculadas conozcan su existencia, ámbito de aplicación y vías de actuación.
- > Dotar a las personas trabajadoras de herramientas y competencias preventivas para identificar, comprender y gestionar situaciones potencialmente generadoras de conflicto o malestar, especialmente aquellas vinculadas al diseño organizativo, la carga mental, la autonomía, la comunicación, el estilo de liderazgo o la ambigüedad de roles.
- > Formar a las personas con responsabilidad jerárquica o funcional en modelos de liderazgo saludable, prevención de riesgos psicosociales, gestión positiva del equipo, toma de decisiones respetuosa y manejo no violento de los conflictos.
- > Impulsar la creación de entornos laborales emocionalmente seguros, a través del fomento de la participación, la escucha activa, el reconocimiento y la cohesión grupal, como barreras protectoras ante la aparición de dinámicas tóxicas.
- > Integrar la perspectiva psicosocial en los procesos organizativos clave (acogida, promoción, evaluación del desempeño, reuniones de seguimiento, etc.), asegurando una visión preventiva en todas las etapas del ciclo laboral.

Estas acciones deberán ser adaptadas a los distintos perfiles y niveles de responsabilidad, y revisadas de forma periódica en función de los resultados obtenidos en los diagnósticos de clima laboral, las evaluaciones de riesgos psicosociales o los indicadores de alerta recogidos en el presente Protocolo.

El desarrollo de esta cultura organizacional preventiva y comprometida con la salud psicosocial no sólo responde a una exigencia normativa en materia de prevención de riesgos laborales, sino que constituye una inversión estratégica en sostenibilidad, legitimidad institucional y calidad de vida laboral.

## **6.4 PAUTAS DE LIDERAZGO PARA PERSONAS QUE TIENEN A SU CARGO A OTRAS PERSONAS**

El liderazgo ejercido por quienes tienen a su cargo equipos de trabajo constituye un factor determinante en la calidad del entorno laboral y en la prevención de situaciones de conflictividad interpersonal o riesgo psicosocial. Las personas con responsabilidad jerárquica o funcional influyen de manera directa en la cultura organizacional, y su comportamiento cotidiano puede actuar como un potente elemento de protección o, por el contrario, como desencadenante de dinámicas perjudiciales para la salud de las personas trabajadoras.

En este contexto, el presente Protocolo promueve un estilo de liderazgo basado en la cercanía, la disponibilidad, el respeto mutuo y la conciencia preventiva. Liderar desde estos principios implica cultivar una actitud abierta y empática, ejercer la autoridad de forma justa y no autoritaria, sostener una comunicación clara, accesible y horizontal, y reconocer el valor de cada persona del equipo como sujeto activo de la convivencia profesional. Supone también estar atento a las señales que puedan anticipar malestar relacional, tensiones persistentes o indicios de aislamiento, intervenir de forma proporcional y no evasiva cuando se detecta un conflicto, y acompañar los procesos difíciles con claridad, humanidad y cuidado emocional. En todo caso, las personas con funciones de liderazgo deberán ejercer su rol conforme a los principios, valores y compromisos establecidos en el Código Ético y de Conducta de la Entidad, cuyo cumplimiento se considera una referencia básica para el ejercicio responsable de cualquier posición que tenga a su cargo a personas trabajadoras.

En este sentido, es imprescindible cuidar el tono, el contenido y la forma de la comunicación interpersonal. Hablar con respeto, no alzar la voz, evitar expresiones hirientes o descalificadoras y mantener una actitud dialogante y calmada en todas las interacciones cotidianas forman parte de una práctica de liderazgo coherente con los principios de este Protocolo. La manera en que se transmiten las órdenes, se gestionan los errores o se canalizan los desacuerdos puede reforzar la seguridad emocional de los equipos o, por el contrario, deteriorarla significativamente.

Un liderazgo saludable y coherente con los principios recogidos en este Protocolo no se limita a gestionar tareas, sino que cuida también el modo en que se gestionan las relaciones. Incluye decisiones técnicas, pero también implica tomar decisiones éticas. Es un liderazgo que no tolera silencios ante situaciones injustas, que no normaliza prácticas que generen desigualdad o miedo, y que promueve activamente espacios de diálogo, participación y reconocimiento. Es, en definitiva, una forma concreta de proteger la salud de los equipos, reforzar la cohesión interna y contribuir a una cultura organizacional comprometida con el bienestar colectivo y la dignidad profesional de todas las personas.

## **6.5 OTROS PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PREVENCIÓN**

La existencia y correcta aplicación de procedimientos internos orientados a la prevención y gestión de riesgos constituye, en sí misma, una medida preventiva de primer orden. En este sentido, la Entidad dispone de instrumentos ya implantados, tales como el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, el Protocolo de prevención y actuación frente a cualquier tipo de acoso en el entorno laboral, el Código Ético, las políticas de igualdad y otros documentos de naturaleza similar, que establecen pautas claras de actuación frente a riesgos concretos.

Estos procedimientos, aunque con un objeto específico, se encuentran estrechamente vinculados con el presente Protocolo, ya que contribuyen de manera complementaria a la detección, prevención y abordaje de conflictos interpersonales y riesgos psicosociales. Por tanto, cualquier actuación derivada de este Protocolo deberá tener en cuenta y coordinarse con dichos instrumentos, a fin de garantizar una respuesta coherente, integral y alineada con la normativa interna de la Entidad y con la legislación vigente.

## 7. VÍAS DE REPORTE Y COMUNICACIÓN DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO

### 7.1 CANAL DE ATENCIÓN Y SEGURIDAD DEL EMPLEADO

La Entidad dispone de distintos mecanismos internos destinados a garantizar una gestión adecuada, confidencial y segura de las comunicaciones vinculadas al bienestar laboral y a la convivencia profesional.

Con el objetivo de dotar de efectividad el presente Protocolo y para que las personas destinatarias puedan comunicar situaciones de riesgo y/o posibles incumplimientos del Protocolo y marco legal aplicable, se ha habilitado un **Canal de Atención y Seguridad del empleado**, accesible a través del siguiente enlace: <https://corporate-line.com/rrhh-sealco>

En este sentido, cualquier situación, conflicto o hecho incluido en el ámbito de aplicación del presente documento deberá ser comunicado a través del referido Canal, que constituye el instrumento oficial de comunicación y gestión interna destinado a la recepción, análisis y resolución de incidencias vinculadas a la convivencia laboral, el clima organizativo, la prevención de riesgos psicosociales y la detección de conductas contrarias a las normas de comportamiento profesional y al marco legal aplicable en el entorno laboral.

El canal se encuentra accesible para todas las personas trabajadoras, garantizando un acceso ágil, sencillo y seguro desde los medios corporativos habituales. Su utilización asegura la confidencialidad de la información, la protección de la identidad de todas las personas implicadas y la prohibición expresa de represalias frente a quienes, actuando de buena fe, comuniquen una situación conforme a lo previsto en este procedimiento.

A través de este canal podrán comunicarse, entre otras materias, aquellas relacionadas con los conflictos interpersonales o grupales, el contenido y carga del trabajo, los tiempos y ritmos laborales, la participación en la toma de decisiones, la definición y desempeño del rol profesional, las oportunidades de desarrollo y promoción, la calidad de las relaciones interpersonales, el apoyo social recibido, la conciliación y desconexión digital, las condiciones contractuales y de seguridad, el estrés, desgaste o burnout, la inseguridad laboral, así como cualquier otra situación vinculada a la vulneración de derechos laborales o fundamentales.

El uso del canal conlleva el cumplimiento estricto del deber de confidencialidad por parte de la persona usuaria respecto de toda la información que comunique o conozca en el marco del proceso. En consecuencia, no podrá reproducir, divulgar, consultar ni compartir información con terceros no autorizados sin la previa autorización escrita y expresa de la Entidad.

Por último, en aquellos casos en que los hechos presenten indicios de acoso, violencia, discriminación o vulneración de derechos fundamentales, la comunicación será trasladada y tratada conforme al protocolo de prevención y actuación frente a cualquier tipo del acoso en el ámbito laboral y el Sistema Interno de Información de la Entidad. Todo ello, para su tramitación conforme a la legislación aplicable en estas situaciones.

## **7.2 NOTIFICACIÓN AL RESPONSABLE DEL PROTOCOLO**

Cualquier persona que tenga conocimiento directo o indirecto de una situación que pudiera estar comprendida en el ámbito de aplicación del presente Protocolo podrá comunicarlo, de forma confidencial, a la persona RGCRP. Esta comunicación podrá realizarse por escrito, a través de los canales habilitados por la Entidad o mediante el correo electrónico corporativo, así como de forma verbal a través de una comunicación presencial directa.

En todos los casos, la persona comunicante deberá exponer con claridad y precisión los hechos, conductas o situaciones observadas, el contexto en el que se producen y, si procede, identificar a otras personas potencialmente afectadas o conocedoras de la situación. La persona RGCRP podrá recabar información adicional si lo estima necesario para valorar adecuadamente la comunicación y determinar los pasos a seguir conforme al procedimiento establecido.

Cualquier situación que se informe mediante las vías referidas deberá quedar documentada mediante el levantamiento de un acta por parte de la persona RGCRP. Dicha acta será firmada por las personas intervinientes y archivada de forma segura conforme al marco de confidencialidad, protección de datos, seguridad de la información y custodia previsto en el presente Protocolo.

Esta vía resulta especialmente idónea en aquellos casos en los que se requiera una intervención preliminar, una orientación personalizada o un acompañamiento preventivo. No obstante, cuando la naturaleza o gravedad de los hechos lo requiera, podrá activarse el procedimiento formal previsto en el presente Protocolo.

## **7.3 NOTIFICACIÓN A DIRECTIVOS / MANDOS INTERMEDIOS**

Las situaciones comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Protocolo también pueden ser comunicadas, de forma espontánea o informal, a personas que ejerzan funciones de mando o responsabilidad directa sobre equipos de trabajo. Esta posibilidad responde al papel de proximidad y confianza que, en muchos casos, representan los mandos intermedios dentro de la estructura organizativa.

Ante la recepción de una comunicación de estas características, la persona con responsabilidad jerárquica deberá abstenerse de actuar por cuenta propia y deberá trasladar de manera inmediata la información a la persona RGCRP, con el fin de garantizar una intervención adecuada, coordinada y conforme al procedimiento establecido. Desde el primer momento, deberá preservarse la confidencialidad de la situación, así como la integridad y seguridad de la información recibida, respetando en todo momento los derechos de todas las personas implicadas.

Con el traslado de la información a la persona RGCRP, se procederá al levantamiento de un acta que recoja los aspectos relevantes de la comunicación, la cual deberá ser firmada por las personas intervinientes. Esta documentación se custodiará de forma segura, limitando su acceso exclusivamente

a las personas autorizadas en el marco del procedimiento, y cumpliendo en todo momento con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos y seguridad de la información.

La notificación a través de mandos intermedios puede resultar especialmente útil como vía de detección temprana, facilitando una intervención ágil y proporcional antes de que una situación de tensión o malestar evolucione hacia escenarios de mayor complejidad o impacto.

## 7.4 ACTUACIÓN DE OFICIO

Sin perjuicio de las vías de comunicación anteriormente descritos, el presente Protocolo también podrá ser activado a iniciativa de la propia Entidad cuando, en el ejercicio de sus funciones ordinarias de supervisión, gestión de personas o análisis organizativo, se detecten indicios razonables de la existencia de conductas, dinámicas o situaciones susceptibles de estar comprendidas en su ámbito de aplicación.

Esta activación podrá producirse como resultado de la observación directa de comportamientos inadecuados, la concurrencia de señales de alerta reiteradas, o bien a partir de informaciones recogidas por vías no estructuradas que, sin constituir una comunicación formal, evidencien la posible existencia de un riesgo psicosocial o conflicto interpersonal que requiera actuación.

En tales supuestos, la persona RGCRP, en coordinación con las áreas competentes si procede, valorará la situación de forma preliminar, y podrá iniciar las actuaciones previstas en el presente documento, garantizando en todo momento la confidencialidad, la protección de las personas implicadas y el cumplimiento de la normativa aplicable.

El inicio del procedimiento deberá documentarse mediante la correspondiente acta, en la que se reflejarán los elementos esenciales del caso, el origen de la información, las observaciones realizadas y las actuaciones acordadas en esta fase inicial, siguiendo con lo establecido en el procedimiento del presente Protocolo. Dicha documentación será custodiada con las debidas garantías de integridad, seguridad y acceso restringido, conforme a lo dispuesto en el presente Protocolo.

Este mecanismo de detección interna refuerza el enfoque preventivo y proactivo de la Entidad, permitiendo una intervención temprana ante posibles situaciones de riesgo que, aun no habiendo sido formalmente comunicadas por las personas afectadas, pueden comprometer la salud psicosocial de las personas trabajadoras, el respeto a la dignidad profesional y el adecuado funcionamiento del entorno laboral.

## 7.5 OTROS SISTEMAS O VÍAS DE COMUNICACIÓN

### 7.5.1 SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

El Sistema Interno de Información (SIIF) de la Entidad constituye el mecanismo específico para la comunicación y tramitación de casos de **acoso laboral**, **acoso sexual y/o por razón de sexo**, así como de situaciones de **violencia** que pudieran producirse en el ámbito de la organización, entre otros cumplimientos normativos o delitos. Su gestión se realiza conforme a la normativa vigente en materia de protección del informante, concretamente la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, así como a los procedimientos establecidos en la política general del Sistema Interno de Información y del procedimiento de gestión de informaciones del Sistema garantizando los más altos estándares de



independencia, confidencialidad, integridad, anonimato y anonimización, de protección al informante y contra represalias y de protección de datos personales.

El uso de cualquiera de los canales disponibles deberá efectuarse siempre bajo el principio de buena fe, aportando información veraz y basada en hechos o indicios razonables. Queda expresamente prohibido el uso del sistema para comunicaciones falsas, malintencionadas o con ánimo de perjudicar a terceras personas.

Asimismo, las personas usuarias estarán sujetas a la obligación de confidencialidad respecto de toda la información conocida en el marco del proceso, no pudiendo divulgar, reproducir o compartir datos o documentos sin la previa autorización escrita de la Entidad.

## **7.5. 2 CANALES “OUT WAY”**

En el supuesto de comunicaciones que no entren por las anteriores vías internas de información de la Entidad (procedimientos judiciales, procedimientos administrativos, aquellos instados directamente por la persona afectada, entre otros) y que sean del ámbito de aplicación del presente protocolo, serán tramitadas con las mismas garantías y de acuerdo con lo previsto en el mismo.

## **8. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CONFLICTIVAS O DE RIESGO PSICOSOCIAL**

### **8.1 RECEPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN**

El procedimiento se iniciará con la recepción de una comunicación por cualquiera de las vías indicadas en el apartado correspondiente (*07 Vías de reporte y comunicación de inicio de procedimiento*) del presente Protocolo, sin perjuicio de que también pueda iniciarse a partir de cualquier otra vía o medio a través del cual se haya tenido conocimiento formal de una situación potencialmente encuadrable en su ámbito de aplicación.

En este sentido, se debe tener en cuenta que cuando una comunicación de carácter leve o moderado sea presentada a través del Sistema Interno de Información de la Entidad, y de su contenido sea del ámbito de aplicación del presente Protocolo, el Responsable del SIIF podrá derivarla al Canal de Atención y Seguridad del empleado, para su gestión conforme al procedimiento correspondiente. Dicha derivación se documentará, preservando la trazabilidad del caso y garantizando la confidencialidad de la persona comunicante.

En sentido inverso, cuando a través del Canal de Atención y Seguridad del empleado se reciba una comunicación que, por su naturaleza o gravedad, deba tramitarse conforme a la Ley 2/2023, el responsable del canal deberá ponerlo en conocimiento inmediato del Responsable del Sistema Interno de Información, a fin de proceder a su tramitación bajo las garantías previstas en dicha norma.

En estos supuestos, ambos responsables deberán coordinarse para asegurar que la comunicación se gestione por la vía procedimental adecuada, evitando duplicidades, pérdidas de información o vulneraciones de derechos, y asegurando en todo momento la protección de las personas implicadas.

Una vez recibida la información y verificado que la situación planteada se encuentra dentro del ámbito de aplicación del presente Protocolo, la persona RGCRP, en coordinación con el área de Recursos Humanos o los órganos o personas que corresponda, podrá constituir una Comisión de Análisis y Seguimiento (en adelante “CdAS”). Se garantizará el tratamiento confidencial de toda la información recibida y la debida constancia documental de las actuaciones mediante la correspondiente acta.

Se realizará una primera entrevista informal con la persona comunicante, orientada a comprender los hechos, contextualizar la situación y valorar la necesidad de actuación. Dicha entrevista será confidencial y podrá llevarla a cabo la persona RGCRP, la persona designada a tal efecto por esta última, o un asesor externo con acreditada experiencia en la materia, en función de la naturaleza y complejidad del caso.

El contenido de esta entrevista se documentará en un acta, que deberá ser firmada por las personas participantes y se custodiará conforme a la normativa aplicable en materia de confidencialidad y protección de datos.

La finalidad de esta fase es disponer de una primera valoración inicial que permita valorar el alcance de la situación y orientar los pasos siguientes del procedimiento.

## 8.2 ANÁLISIS DEL CONFLICTO O RIESGO DETECTADO

Una vez realizada la entrevista preliminar y recabada la información inicial, se dará paso a la fase de análisis del caso, que será liderada por la persona RGCRP dentro de la CdAS, que podrá coordinarse, en su caso, con otros departamentos competentes, en función de la naturaleza de los hechos y de las personas potencialmente implicadas.

Este análisis tiene como finalidad determinar la existencia o no de indicios suficientes que justifiquen la continuación del procedimiento, o activación de otros procedimientos internos de la Entidad, y valorar el tipo de intervención más adecuada según la gravedad, persistencia, intencionalidad, impacto y alcance de la situación detectada. Para ello, podrán tenerse en cuenta, entre otros elementos:

- > El relato de los hechos aportado por la persona comunicante.
- > La existencia de testigos u otras personas conocedoras de la situación.
- > Información documental, antecedentes organizativos o registros vinculados.
- > Indicadores de alerta previos observados en el entorno laboral.
- > El impacto psicosocial real o potencial sobre las personas y el clima laboral.
- > La posible concurrencia de un conflicto interpersonal, un riesgo psicosocial o una situación compatible con acoso laboral u otras formas de violencia en el trabajo.

En esta fase no se emite aún un juicio definitivo, pero sí se delimita la naturaleza y características del caso, y se evalúa la necesidad de activar medidas específicas de mediación, intervención informal o investigación formal, en coherencia con los principios de actuación del presente Protocolo.

Este análisis deberá realizarse con la mayor diligencia posible, respetando los principios de imparcialidad, confidencialidad y proporcionalidad, y garantizando en todo momento los derechos de todas las partes implicadas.

## 8.3 MEDIACIÓN, GESTIÓN Y RESOLUCIÓN

Cuando del análisis efectuado se derive la conveniencia de intervenir, se activará la fase de gestión del conflicto o situación de riesgo, seleccionando la vía más adecuada de acuerdo con la naturaleza y características del caso. Esta fase tiene como finalidad restaurar el bienestar organizacional, prevenir la cronificación de dinámicas disfuncionales y garantizar entornos laborales seguros y respetuosos.

La intervención podrá adoptar diferentes formas, entre las que se incluyen:

- **Gestión informal del conflicto:** acciones orientadas a reconducir la situación mediante el diálogo, el acompañamiento a las partes implicadas o el rediseño organizativo de aspectos que puedan estar en el origen del malestar, sin necesidad de aplicar el régimen disciplinario.
- **Procesos de mediación estructurada:** facilitados por personal interno o externo con formación específica en técnicas de resolución de conflictos, y basados en la voluntariedad, la confidencialidad y la búsqueda de soluciones mutuamente aceptadas. La mediación solo se iniciará cuando las partes hayan manifestado expresamente su voluntad de participar, y será supervisada por la persona RGCRP y/o CdAS.

- **Inicio de un procedimiento formal de Investigación Interna:** cuando existan indicios razonables de una posible vulneración grave de derechos, como situaciones de acoso laboral, discriminación, violencia psicológica u otros riesgos psicosociales de especial impacto. La investigación interna se adecuará a los requisitos, principios, garantías y derechos establecidos en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, que exige el respeto de los principios de confidencialidad, prohibición de represalias, imparcialidad, diligencia, respeto a la presunción de inocencia y derecho de defensa, todo ello mediante un procedimiento documentado, y finalizando con la emisión de un informe con conclusiones y recomendaciones de actuación.

En todos los casos, se podrán adoptar medidas preventivas o cautelares para proteger a las personas afectadas o preservar la objetividad del procedimiento, tales como cambios organizativos provisionales, separación de funciones, derivación a servicios de apoyo psicológico o cualquier otra medida proporcional y temporal que se considere necesaria.

Finalizada la intervención, se documentará el resultado del proceso en un informe interno que recoja la situación analizada, las medidas adoptadas, el grado de colaboración de las partes, las recomendaciones de seguimiento y, si corresponde, la derivación a otros protocolos internos o canales disciplinarios. Este informe será custodiado con sujeción a las normas de protección de datos y solo será accesible para las personas expresamente autorizadas.

El objetivo último será siempre la restauración de un entorno de trabajo saludable y la reparación del daño psicosocial, en línea con el enfoque preventivo del presente Protocolo.

## 8.4 GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

Durante todo el procedimiento contemplado en el presente Protocolo, se garantizará en todo momento el respeto a los principios fundamentales de actuación que aseguran un tratamiento justo, equitativo y respetuoso para todas las personas implicadas. En particular, se observarán las siguientes garantías:

- > **Respeto y protección a las personas:** las actuaciones deberán realizarse con la máxima discreción, protegiendo la intimidad, dignidad y bienestar emocional de las personas afectadas. No podrán sufrir trato desfavorable por participar en el procedimiento y tendrán derecho a asistencia durante el procedimiento si así lo solicitan.
- > **Confidencialidad y protección de datos:** las personas intervinientes en el proceso deberán guardar estricta confidencialidad. El acceso a la información y datos personales quedará limitado al personal expresamente autorizado, garantizando en todo momento la privacidad e identidad de las personas implicadas. Asimismo, en coordinación con el Delegado o Responsable de Protección de Datos, se garantizará la adecuada gestión, archivo, custodia y control de acceso de la información y documentación generada en virtud del presente Protocolo, aplicando las medidas técnicas y organizativas apropiadas previstas en el artículo 32 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) para asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos personales conforme a la normativa vigente.
- > **Objetividad y ausencia de conflictos de interés:** las personas responsables deberán actuar con imparcialidad y profesionalidad. Si existiera alguna situación que comprometa la objetividad, se adoptarán medidas para evitar conflictos de interés (laborales, familiares, económicos, etc.).

- > **Celeridad:** el procedimiento se desarrollará con agilidad, evitando demoras innecesarias y garantizando una respuesta rápida, eficaz y proporcionada a la situación planteada.
- > **Derecho de defensa y presunción de inocencia:** las personas afectadas tendrán derecho a conocer los hechos, ser oídas, presentar alegaciones y pruebas, y a una resolución imparcial y motivada. Se mantendrá la presunción de inocencia mientras no se prueben los hechos.
- > **Diligencia y profesionalidad:** las personas gestoras del procedimiento deberán contar con la formación y experiencia necesarias. Podrá recurrirse a personas expertas externas, especialmente si se requieren entrevistas o si se carece de formación específica.
- > **Contradicción:** se garantizará el derecho de todas las partes a exponer su versión antes de adoptar medidas, promoviendo un procedimiento justo. Las personas intervinientes deberán actuar de buena fe para esclarecer los hechos.
- > **Participación informada:** las personas implicadas serán informadas, en la medida que lo permita la confidencialidad, sobre el estado del procedimiento, las medidas adoptadas y el resultado final.
- > **Protección de las personas afectadas:** se adoptarán medidas preventivas o de protección para evitar revictimización, aislamiento, presión o perjuicio mientras dure el procedimiento.
- > **Prohibición de represalias:** se prohíbe toda represalia contra quienes comuniquen de buena fe una situación, actúen como testigos o colaboren en el procedimiento. Las denuncias falsas o de mala fe podrán conllevar medidas disciplinarias conforme a la normativa interna.

## 8.5 REGISTRO DE INCIDENTES, AVISOS Y DOCUMENTARLOS

Con el fin de garantizar la trazabilidad, el seguimiento riguroso de las actuaciones y la mejora continua del entorno y clima laboral en la Entidad, se llevará un registro de todas las situaciones tratadas en el marco del presente Protocolo, independientemente de su grado de formalización o de la vía de resolución adoptada. Este registro incluirá información relativa a la fecha de recepción de la comunicación, la vía de entrada utilizada, una breve descripción tipificada de la situación, la fase del procedimiento alcanzada, las medidas adoptadas o acuerdos alcanzados si los hubiera, y el estado de cierre y fecha de finalización.

Toda la información generada en el procedimiento quedará debidamente registrada y documentada. El acceso a la misma quedará restringido a las personas responsables implicadas en el procedimiento de actuación o investigación y en las medidas de prevención, protección y corrección que pudieran ser necesarias, garantizando en todo momento la confidencialidad, la integridad de la información y el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos.

Este registro permitirá disponer de una visión agregada de las situaciones de conflictividad o riesgo psicosocial que se detecten en la organización, contribuyendo a identificar patrones, anticipar necesidades preventivas y reforzar el compromiso institucional con un entorno de trabajo seguro, saludable y respetuoso.

## 8.6 SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

Una vez finalizado el procedimiento de actuación, y con independencia de la vía adoptada para la resolución de la situación, se debe establecer un proceso de seguimiento de carácter preventivo, orientado a verificar la eficacia de las medidas implementadas, prevenir la reactivación de dinámicas conflictivas y garantizar la consolidación de un entorno laboral seguro, respetuoso y libre de factores de riesgo.

Este seguimiento deberá ser proporcional a la naturaleza y alcance del caso tratado, y podrá consistir, entre otras actuaciones, en entrevistas de valoración, observación indirecta del clima laboral o recopilación de indicadores de percepción por parte de los equipos implicados. Cuando se hubieran establecido compromisos, acuerdos o medidas organizativas específicas, se podrá verificar su adecuado cumplimiento en coordinación con las personas o áreas responsables.

Este proceso no implicará la reapertura del expediente ni conllevará nuevas obligaciones sustantivas para las partes, salvo en los supuestos en que se identifiquen elementos objetivos que requieran la activación de nuevos mecanismos de actuación.

La persona RGCRP dejará constancia documental de las acciones de seguimiento realizadas, de forma que se garantice la trazabilidad del proceso, el adecuado control interno y la mejora continua del sistema. En todo caso, se respetarán los principios de confidencialidad, proporcionalidad y protección de los derechos de todas las personas afectadas.

## 9. MEDIDAS CAUTELARES Y MECANISMOS DE PROTECCIÓN

La persona RGCRP y/o la CdAS podrán valorar, en función de la naturaleza, gravedad o urgencia de la situación, la adopción de medidas cautelares destinadas a preservar los derechos de las personas trabajadoras, garantizar el adecuado desarrollo del procedimiento y proteger los intereses legítimos de la Entidad.

Estas medidas deberán ser debidamente motivadas, constar por escrito y contar con la validación previa de la Dirección de la Entidad. Su adopción tendrá siempre carácter excepcional y temporal, no supondrá en ningún caso una presunción de veracidad de los hechos comunicados, y se limitará a lo estrictamente necesario para evitar perjuicios graves durante la tramitación del procedimiento, especialmente a los trabajadores y trabajadoras, o a la propia Entidad, incluida la posible destrucción de pruebas, represalias o interferencias.

Con carácter general, y salvo en supuestos justificados de urgencia, se otorgará audiencia previa a la persona afectada por la medida antes de su implementación, garantizando su derecho a conocer los motivos y formular alegaciones.

Entre las medidas cautelares que podrán valorarse, se incluyen:

- La suspensión temporal del ejercicio de determinadas funciones laborales.
- La restricción del acceso a instalaciones, sistemas, dispositivos o equipamientos físicos o electrónicos de la Entidad.
- La reubicación provisional de la persona en otro equipo, unidad o centro de trabajo, siempre que sea viable y proporcional.
- Cualquier otra medida que, en atención a las circunstancias específicas del caso, resulte idónea para garantizar la eficacia del procedimiento y la protección de las personas implicadas.

Estas medidas se revisarán periódicamente para evaluar su vigencia, proporcionalidad y necesidad, pudiendo modificarse o cesar si desaparecen las causas que las motivaron.



## 10. RÉGIMEN DISCIPLINARIO

El ejercicio de la potestad disciplinaria en el marco del presente Protocolo corresponde a la Dirección de la Entidad, de conformidad con la normativa legal vigente y el Convenio Colectivo aplicable. Esta facultad se activará cuando, como resultado del procedimiento previsto, el informe elaborado por la persona RGCRP y/o la CdAS determine la existencia de hechos constitutivos de una infracción laboral grave, tales como situaciones de acoso (laboral, sexual, discriminatorio o por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género), conductas que atenten contra la integridad moral, física o psicológica, u otros comportamientos incompatibles con la convivencia profesional y el entorno psicosocial saludable. En caso de concurrencia de hechos especialmente graves que pudieran implicar responsabilidad penal para la Entidad, el procedimiento disciplinario podrá articularse en coordinación con lo previsto en el Modelo de Prevención de Delitos vigente.

Con carácter previo a la toma de decisiones, deberá garantizarse la ausencia de conflictos de interés entre las personas integrantes del órgano decisorio. A tal efecto, se establecerán mecanismos de recusación y abstención, asegurando un proceso respetuoso con los principios de imparcialidad, objetividad y garantías procesales.

Atendiendo a los resultados del informe elaborado por la persona RGCRP y/o la CdAS, la Dirección de la Entidad podrá incoar un expediente disciplinario en el que se recogerán los hechos constatados, los pliegos de cargos correspondientes y las evidencias documentales recabadas. Este expediente será notificado a la persona trabajadora afectada y esta podrá formular las alegaciones que estime oportunas.

Tras la fase de alegaciones, la Dirección de la Entidad podrá resolver:

- > **A.** El sobreseimiento del expediente disciplinario, en caso de considerar que no concurren hechos suficientes o acreditados.
- > **B.** La imposición de una sanción disciplinaria, conforme al Régimen Disciplinario interno y al principio de proporcionalidad.
- > **C.** La revisión de las medidas preventivas o correctoras, así como de los protocolos internos vinculados.

La resolución del expediente deberá adoptarse dentro de los plazos de tramitación y prescripción establecidos por la normativa interna y en consonancia con el marco legal aplicable. Las medidas disciplinarias acordadas deberán ejecutarse de forma inmediata y eficaz, sin perjuicio de los recursos previstos en derecho.

Se recuerda que determinadas conductas, como la vulneración del derecho a la igualdad, la libertad sexual o la dignidad de las personas, constituyen incumplimientos contractuales muy graves, susceptibles de derivar en la extinción de la relación laboral por despido disciplinario. No obstante, la Dirección podrá valorar la graduación de la sanción atendiendo a la naturaleza y gravedad del hecho, el contexto y las circunstancias concurrentes.

# 11. COORDINACIÓN CON OTROS PROTOCOLOS INTERNOS DE LA ENTIDAD

La adecuada gestión de los conflictos interpersonales y de los riesgos psicosociales en el entorno laboral requiere una visión transversal e integrada, lo que implica establecer mecanismos eficaces de coordinación entre este Protocolo y otros instrumentos normativos internos vigentes en la Entidad. Esta coordinación resulta especialmente relevante cuando la situación detectada pueda solaparse, coexistir o derivar en ámbitos regulados por otros protocolos.

En particular, será imprescindible una coordinación operativa con la persona responsable del **Protocolo contra el Acoso y de Garantía Integral de la Libertad Sexual**, con el que deben contar todas las organizaciones. En aquellos casos en que, a raíz de la información recibida o del análisis preliminar, existan indicios de que los hechos comunicados pudieran ser constitutivos de una situación de acoso, la persona RGCRP deberá ponerlo en conocimiento inmediatamente de la persona Responsable del protocolo específico de acoso, con el fin de determinar conjuntamente la vía procedimental más adecuada. Asimismo, en aquellas situaciones que, sin alcanzar los umbrales jurídicos del acoso laboral, presenten patrones de conflictividad que, de persistir, puedan derivar en conductas constitutivas de acoso, ambos responsables deberán colaborar en la identificación de medidas preventivas, de seguimiento o de intervención que mitiguen el riesgo identificado.

Del mismo modo, se establecerán cauces de coordinación con la persona **Responsable del Sistema Interno de Información (SIIF)**, a fin de asegurar una gestión adecuada de aquellas comunicaciones o denuncias que, habiendo sido presentadas por dicha vía, se encuentren comprendidas dentro del ámbito de aplicación del presente Protocolo. En estos casos, ambas personas responsables valorarán conjuntamente la actuación a seguir, garantizando la coherencia de los procedimientos, la trazabilidad de las acciones y la plena sujeción a los principios establecidos en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, cuando sea aplicable.

Igualmente, en caso de que las situaciones comunicadas o detectadas puedan tener implicaciones en términos de **Igualdad de trato, no discriminación o impacto diferenciado por razón de género**, será necesaria la coordinación con la persona y/o órgano Responsable de Igualdad en la Entidad, de modo que se gestione lo establecido en el presente Protocolo en coordinación con las medidas contempladas en la Política de Igualdad o en el Plan de Igualdad vigente en la Entidad.

Esta coordinación interprotocolaria permitirá garantizar un enfoque integral, no fragmentado, en la gestión de potenciales conflictos interpersonales o potenciales riesgos psicosociales y contribuirá a la eficacia preventiva del sistema organizativo en su conjunto, reforzando la protección del bienestar, la salud y la dignidad de todas las personas trabajadoras.

## **12. EVALUACIÓN, Y ACTUALIZACIÓN Y MEJORA DEL PROTOCOLO**

### **12.1 INDICADORES DE EFICACIA Y SEGUIMIENTO**

Para valorar la eficacia del presente Protocolo, se establecerán mecanismos de seguimiento que permitan obtener una visión precisa de su grado de aplicación y utilidad práctica.

Este seguimiento se basará en distintos indicadores, tales como el número de comunicaciones recibidas, la tipología y complejidad de las situaciones gestionadas, los tiempos de respuesta y resolución, las medidas adoptadas y el grado de colaboración de las personas implicadas. Asimismo, se tendrán en cuenta datos cualitativos y cuantitativos procedentes de encuestas, entrevistas o mecanismos de evaluación interna que permitan conocer la percepción del entorno organizativo y detectar necesidades preventivas no cubiertas.

El análisis sistemático de estos elementos permitirá identificar patrones de conflictividad o riesgo, anticipar posibles disfunciones estructurales y orientar decisiones estratégicas para reforzar una cultura organizacional basada en el respeto, la convivencia profesional y la salud psicosocial.

### **12.2 REVISIÓN PERIÓDICA Y CRITERIOS DE ACTUALIZACIÓN**

El presente Protocolo será aprobado por el Órgano de Gobierno de la Entidad y permanecerá en vigor desde su aprobación hasta que sea modificado, sustituido o derogado mediante decisión motivada y debidamente comunicada. Su revisión podrá realizarse siempre que se identifiquen circunstancias que lo justifiquen, como cambios normativos o jurisprudenciales relevantes, transformaciones organizativas, aparición de nuevos riesgos, recomendaciones técnicas derivadas de procesos internos o externos, o cualquier otra incidencia que comprometa su eficacia práctica.

Además, se llevará a cabo una evaluación periódica con carácter anual, impulsada por la persona RGCRP, que podrá contar con el apoyo de profesionales externos especializados en prevención de riesgos psicosociales, gestión de conflictos y mejora del clima laboral. Esta revisión incluirá el análisis de los casos gestionados, la efectividad de las medidas aplicadas y el impacto de las acciones preventivas, correctivas y formativas, siempre preservando la confidencialidad de las personas implicadas.

Los resultados se recogerán en un informe técnico de seguimiento, que se elevará a la Dirección de la Entidad con el objetivo de facilitar decisiones alineadas con los principios del Protocolo. Este sistema de revisión continua refuerza el compromiso de la organización con la mejora constante de sus mecanismos de prevención, intervención y cuidado del bienestar del conjunto de su plantilla y personas colaboradoras.