

Protocolo preventivo de acoso psicológico laboral

UOC

**Servicio de Prevención y
Salud Integral**

Revisión 3

Diciembre 2023

Universitat Oberta
de Catalunya

Índice

	Pág.
1. Declaración de principios	3
2. Objeto	4
3. Alcance	4
4. Garantías de actuación	5
5. Definiciones	7
6. Medidas preventivas	9
7. Proceso de intervención	
7.1 Fase 1. Comunicación y asesoramiento	10
7.2 Fase 2. Denuncia e investigación	11
7.3 Fase 3. Régimen disciplinario aplicable	17
7.4 Seguimiento y evaluación	17
8. Normativa	19
9. Cómputo de plazos	19
Anexo I. Modelo de denuncia	20
Anexo II. Acuerdo de confidencialidad	22

Control de revisiones		
Revisión	Cambio	Fecha
01	Edición inicial. Aprobación en Consejo de Dirección 21.12.2020	Diciembre de 2020
02	Modificación apartado 7.2.2. "Denuncia" y modificación apartado 7.2.5. "Elaboración del informe final". Se añade apartado 9. "Cómputo de plazos". Aprobación en Consejo de Dirección, 26.07.21	Julio de 2021
03	Ampliación de los apartados: 3. Alcance, "medidas cautelares", comunicación a los responsables directos, 7.3.1 Comunicación y asesoramiento, seguimiento Co-Resol, 7.2.2 "Denuncia" contenido mínimo. 7.2.3 Comisión de investigación de conflictos, firma de constitución de la comisión. 7.4 Seguimiento y evaluación y Anexo II Acuerdo de confidencialidad. Aprobación en Consejo de Dirección, 18.12.2023	Diciembre de 2023

1. Declaración de principios

La Universitat Oberta de Catalunya (en adelante, UOC), y sus empresas asociadas, con todos sus medios, tienen la responsabilidad de procurar un entorno en el que sean inaceptables e inadmisibles las conductas que puedan ser constitutivas de acoso psicológico laboral y, sobre esta base, se establecen los siguientes compromisos:

- Manifestar tolerancia cero ante cualquier acoso psicológico laboral, sin tener en cuenta quién es la presunta víctima o la persona acosadora, ni cuál es su nivel jerárquico en la UOC.
- Garantizar el derecho de todo el personal laboral de la UOC a un trato respetuoso.
- Adoptar una actitud proactiva promoviendo medidas de prevención, detección, información y sensibilización para evitar las conductas que puedan ser constitutivas de acoso psicológico laboral.
- Procurar a todo el personal laboral el derecho a la protección eficaz en materia de seguridad y salud laboral, con la consideración de que todas las modalidades de acoso psicológico laboral constituyen un riesgo psicosocial.
- Intervenir, denunciar, investigar y sancionar, en su caso, las situaciones que puedan ser constitutivas de acoso, finalidad para la que se establece este protocolo.
- Nombrar una comisión para atender, prevenir y, en su caso, investigar las reclamaciones o denuncias presentadas.
- Asesorar y asistir a las presuntas víctimas de acoso psicológico laboral.
- Fomentar la transparencia de la información y la cooperación entre el personal laboral de la UOC, así como las políticas que favorezcan un trato justo de las personas.
- Difundir este protocolo y hacerlo llegar a todo el personal de la UOC para todos los canales que se tengan al alcance.

2. Objeto

El presente protocolo establece el procedimiento de actuación en los casos en los que se tenga conocimiento de acoso psicológico en el ámbito de las relaciones laborales dentro de la UOC o en que se presenten denuncias.

El protocolo preventivo de acoso psicológico laboral tiene como finalidad establecer los criterios esenciales, de carácter mínimo, para gestionar las conductas percibidas de acoso psicológico dentro del ámbito de la unidad administrativa o académica en el ejercicio de la actividad profesional o como consecuencia directa de esta.

Los objetivos específicos son:

- Prevenir la aparición de conductas de acoso psicológico laboral entre el personal laboral de la UOC.
- Establecer unas pautas de actuación para detectar conductas como las descritas en el apartado 5, mediando e investigando, y, en su caso, iniciar las actuaciones administrativas necesarias para tratarlas o derivarlas a posibles responsabilidades disciplinarias.

3. Alcance

Este protocolo es de aplicación a todas las personas que presten servicios a la UOC o en alguna sociedad de su grupo empresarial, sea cual sea su modalidad contractual, así como también a estudiantes en prácticas, las personas trabajadoras despedidas, las personas candidatas a cubrir un puesto de trabajo y las personas voluntarias.

En el momento en que se producen las conductas constitutivas de acoso, de conformidad con lo establecido en el presente protocolo, o bien la persona afectada o bien la persona presuntamente autora de los hechos deben estar incluidas en el ámbito subjetivo de aplicación de este protocolo.

En caso de necesidad de coordinación interinstitucional, la institución a la que pertenezca la persona agresora será la responsable de activar su protocolo, tendrá que investigar los hechos y, si procede, incoar un procedimiento sancionador y ejecutar las medidas correctoras pertinentes. Quedará garantizada en todo caso la intervención del Servicio de Prevención y Salud Integral de la UOC o del órgano equivalente de la otra institución para posibilitar una adecuada asistencia de la persona afectada.

Este protocolo se aplica a las conductas constitutivas de acoso que se produzcan en cualquier centro, lugar de trabajo, espacio o acto, sea físico o virtual, de la UOC o de

alguna de las sociedades de su grupo empresarial.

Todo el personal incluido en el ámbito de aplicación del presente protocolo debe respetar la dignidad de las personas y evitar las actitudes constitutivas de acoso psicológico.

4. Garantías de actuación

Respeto y protección

- Se actúa con respeto y discreción para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas.
- Las personas implicadas pueden hacerse acompañar durante todas las fases del procedimiento por personas de su confianza que formen parte de su entorno laboral, por su representante legal o bien por una persona representante legal de los trabajadores.
- La persona con superioridad jerárquica y las personas que puedan ser testigos o que sean llamadas para prestar declaración en calidad de testigos no podrán ser acompañantes ni formar parte de la Comisión de Investigación de Conflictos.

Confidencialidad

- La información recopilada en las actuaciones tiene carácter confidencial.
- Las personas que intervienen en el procedimiento tienen la obligación de mantener confidencialidad y reserva estrictas, y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las solicitudes de intervención presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tengan conocimiento. A estos efectos, firman un acuerdo de confidencialidad, según el modelo que se adjunta como anexo II.
- La persona responsable de la tramitación del expediente asigna los códigos alfanuméricos identificativos, tanto de la persona presuntamente acosada como de la presuntamente acosadora, para preservar su identidad.
- Los datos sobre la salud se tratan de manera específica y así se incorporan al expediente tras la autorización expresa de la persona afectada.

Derecho a la información

Todas las personas implicadas tienen derecho a ser informadas del procedimiento, sobre sus derechos y deberes, a saber en qué fase se está desarrollando y, según la característica de la participación, del resultado de las fases.

Diligencia y celeridad

El procedimiento informa sobre los plazos de resolución de las fases para lograr celeridad y la resolución rápida de la solicitud de intervención.

Trato justo

- Se garantiza la audiencia imparcial y un trato justo para todas las personas implicadas.
- Todas las personas que intervengan en el procedimiento actuarán de buena fe en la búsqueda de la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

Protección ante posibles represalias

- Ninguna persona implicada debe sufrir represalias por la participación en el proceso de comunicación o de intervención de una situación de acoso.
- En los expedientes personales o académicos solo deben incorporarse los resultados de las denuncias investigadas y probadas.

Colaboración

Todas las personas que sean citadas en el transcurso del procedimiento tienen el deber de implicarse y de prestar su colaboración, a menos que la Comisión de Investigación de Conflictos considere que concurren circunstancias personales o familiares que les generen un conflicto de intereses.

Medidas cautelares

Si durante el procedimiento y hasta su cierre hubiese indicios de acoso, las personas encargadas de las diferentes fases de intervención pueden proponer a la dirección de la empresa adoptar medidas cautelares (por ejemplo, cambio de puesto de trabajo, reordenación del tiempo de trabajo, permiso retribuido...).

Estas medidas no deben suponer, en ningún caso, un menoscabo de las condiciones de trabajo y/o salariales ni de la persona acosada ni de la persona acosadora, y deben ser aceptadas por estas.

Estas medidas cautelares serán comunicadas a las partes interesadas y a los responsables directos de las personas afectadas.

No duplicidad de las actuaciones

La tramitación de un expediente disciplinario o de un expediente informativo en el ámbito de la UOC es totalmente independiente de las acciones legales que las personas

afectadas quieran emprender por la vía judicial o de la colaboración que pueda solicitarse en el marco de una investigación judicial.

Cuando por los mismos hechos se esté tramitando un procedimiento penal, se acordará la suspensión de la tramitación del expediente, ya sea disciplinario o informativo, y se esperará una resolución judicial firme que ponga fin al procedimiento penal. Los hechos declarados probados en vía penal son vinculantes para resolver el expediente por vía administrativa.

Igualmente, se acordará la suspensión de las actuaciones del procedimiento establecido en el apartado 7 de este protocolo cuando, a raíz de los mismos hechos, se esté tramitando otro procedimiento administrativo y aún no esté resuelto.

Falsa denuncia

Si de la investigación se deduce que la persona denunciante ha presentado una falsa denuncia de mala fe y conscientemente, con el ánimo de difamar a la persona denunciada, esta acción se considerará como un caso disciplinario.

Presunción de inocencia

Con el objetivo de que una comunicación o denuncia no penalice *per se* a la persona denunciada, esta tiene derecho al reconocimiento del derecho fundamental a la presunción de inocencia, por lo que se le debe considerar inocente hasta que se pruebe lo contrario.

5. Definiciones

Conducta de acoso psicológico laboral

Acción de violencia psicológica intensa, dirigida de manera reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otras personas que actúan ante aquellas desde una posición de poder (no necesariamente jerárquico, sino psicológico), con la intención de crear un entorno hostil y humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Esta violencia se da en el marco de una relación de trabajo o funcionarial, pero no responde a las necesidades de organización de este, y puede implicar un atentado en la dignidad de la persona, además de un riesgo para su salud.

Relación de conductas, comportamientos y actitudes relativas al acoso psicológico laboral:

Los comportamientos o conductas de acoso psicológico laboral relacionados a continuación no son limitados y se pueden producir aisladamente, simultáneamente o consecutivamente.

Ataques a la víctima con medidas organizacionales

- El o la superior en jerarquía restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- Cambiar la ubicación de una persona y separarla de sus compañeros.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar de manera ofensiva la ejecución de las tareas de una persona.
- Cuestionar las decisiones de una persona.
- Asignar a una persona tareas absurdas o sin sentido.
- Asignar a una persona tareas muy por debajo o por encima de su formación o capacidad.
- Asignar a una persona objetivos imposibles de alcanzar.
- Asignar a una persona tareas con intención de humillar.

Ataques a las relaciones sociales de la víctima, con aislamiento social

- Restringir o prohibir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona determinada.
- Rechazar la comunicación con una persona mediante gestos y miradas.
- Rechazar la comunicación directa con la persona afectada.
- No dirigirle la palabra.
- Tratar a una persona como si no existiera (ignorarla radicalmente).

Ataques a la vida privada de la víctima

- Críticas permanentes a la vida privada de una persona.
- Terror telefónico: amenazas, insultos y silencios.
- Hacer parecer estúpida una persona.
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las capacidades de una persona.
- Imitar gestos, voces y otras cualidades propias de una persona.
- Burlarse de la vida privada de la persona afectada.

Ataques a las actitudes de la víctima

- Ataques a las actitudes y creencias políticas.
- Ataques a las actitudes y creencias religiosas o éticas.
- Mofarse de los orígenes o de la nacionalidad de la víctima.

Agresiones verbales

- Gritar o insultar.
- Críticas permanentes a la persona.
- Amenazas verbales.

Rumores

- Hablar mal a espaldas de la persona.
- Difundir rumores varios contra esta persona, sean ciertos o no.

El acoso presenta diferentes modalidades, en función de la dirección de las interacciones entre la persona o personas acosadoras y la persona o personas acosadas, y de los niveles organizativos afectados:

- Acoso vertical descendente: presión ejercida por una persona con superioridad jerárquica sobre una o más personas.
- Acoso vertical ascendente: presión ejercida por una persona o por un grupo de personas sobre una persona con superioridad jerárquica.
- Acoso horizontal: presión ejercida por una persona o por un grupo de personas sobre alguno de sus compañeros.

6. Medidas preventivas

La UOC impulsará actuaciones de información, sensibilización y formación ante conductas de acoso psicológico laboral, con el objeto de erradicarlas en el entorno universitario. Para ello, se plantean las siguientes medidas:

- Desarrollar un plan de comunicación, con el objeto de que este protocolo sea conocido por todo el personal, de acuerdo con los canales habituales de difusión. Los canales que deben utilizarse para difundir el plan deben ser como mínimo estos:
 - IntraUOC
 - Correo personal del personal laboral de la UOC
 - Otros
- El Comité de Seguridad y Salud debe colaborar en la difusión de este protocolo.
- Hacer campañas informativas y de sensibilización periódicas para informar y formar en relación con este protocolo.
- Elaborar documentos divulgativos sobre acciones preventivas, códigos de conducta, derechos y deberes, responsabilidades y efectos del incumplimiento de este protocolo.
- Divulgar las herramientas que puedan ser utilizadas como guías para dejar constancia de las situaciones concretas de la presunta situación de acoso.
- Implantar acciones formativas específicas dentro del programa de impulso directivo de la UOC, y también para los integrantes de la Comisión de Investigación de Conflictos del presente protocolo.
- Hacer encuestas sobre riesgos psicosociales y clima laboral periódicamente.

7. Proceso de intervención

7.1 Fase 1. Comunicación y asesoramiento

7.1.1 Objetivos

Los objetivos de esta fase son los que se indican a continuación:

- Informar, asesorar y acompañar a la persona solicitante de intervención para que pueda tomar una decisión autónoma e informada sobre si activar la fase de denuncia e investigación (fase 2).
- En su caso, cuando la persona solicitante de intervención decida activar la fase de denuncia e investigación, asesorarla en la preparación del escrito de denuncia.
- Derivar a los organismos competentes las personas solicitantes de intervención que pongan de manifiesto otras conductas ajenas al ámbito de aplicación del procedimiento de acoso laboral.

7.1.2 Solicitantes de intervención

Pueden ser solicitantes de intervención todas las personas incluidas en la definición de alcance del presente protocolo.

La solicitud de intervención se presentará, preferentemente, mediante la herramienta que la UOC ha puesto a disposición de los usuarios y usuarias a estos efectos (**Co-Resol**). Se puede acceder a dicha herramienta desde la web, por la [IntraUOC](#), y desde la aplicación móvil, con Apple Store y Google Apps.

Asimismo, la solicitud de intervención puede presentarse en el buzón del Servicio de Prevención y Salud Integral (en adelante, «SPSI») (salut@uoc.edu) y también ante cualquier superior jerárquico, que debe derivar esta solicitud al SPSI dirigiéndose al buzón mencionado.

En todo caso, la solicitud de intervención debe quedar registrada en la herramienta Co-Resol, por lo que hay que indicar a la persona solicitante que la registre mediante la herramienta o, de lo contrario, los miembros del SPSI crearán un Click en Co-Resol.

7.1.3 Comunicación y asesoramiento

El SPSI es el órgano encargado de tratar las solicitudes de intervención y, por tanto, el órgano que hace las sesiones de comunicación y asesoramiento a la persona que ha presentado la solicitud de intervención.

Las sesiones de comunicación y asesoramiento pueden hacerse mediante la herramienta

que la UOC ha puesto a disposición de los usuarios a estos efectos ([Co-Resol](#)). En función de las circunstancias de cada caso, las sesiones de comunicación y asesoramiento también pueden hacerse presencialmente en cualquier dependencia de la UOC, o bien virtualmente mediante las herramientas y los recursos de la UOC cuando no sea posible el desplazamiento a ninguna dependencia, o bien por correo electrónico, pero siempre hay que dejar constancia de la actuación en la herramienta Co-Resol.

La primera sesión de comunicación y asesoramiento debe hacerse en un plazo máximo de tres [3] días hábiles, a contar desde que el SPSI recibe la solicitud de intervención, a menos que la persona solicitante de intervención ponga de manifiesto su voluntad de realizar esta sesión en un plazo superior.

En caso de que esta comunicación se lleve a cabo en la web mediante la herramienta Co-Resol, esta sesión de comunicación y asesoramiento solo se podrá llevar a cabo si la persona solicitante de intervención se identifica.

Si no se recibe ninguna comunicación por parte de la persona asesorada, y pasados 12 meses desde el asesoramiento, se dará por desistido el proceso en la herramienta Co-Resol.

El SPSI, una vez hecho el asesoramiento inicial, puede valorar de entrada y en función de la información inicial recibida si el caso es susceptible de investigación como acoso laboral o si debe derivarse al protocolo de acoso sexual, o bien si se trata de un conflicto laboral que no procede ser valorado como acoso laboral, en cuyo caso se debe derivar al grupo organizativo que se determine desde el Área de Personas.

7.2 Fase 2. Denuncia e investigación

7.2.1 Objetivos

Los objetivos de esta fase son los que se indican a continuación:

- Investigar exhaustivamente los hechos expuestos en la denuncia.
- Emitir un informe vinculante sobre la existencia o no de una situación de acoso.
- En su caso, proponer la adopción de medidas cautelares.

7.2.2 Denuncia

La investigación se inicia a partir de la denuncia que realiza la persona afectada. La persona que presenta la denuncia debe aportar indicios sólidos que fundamenten las situaciones de acoso (testigos, pruebas, descripción detallada de cronología y contenido de los hechos, etc.).

La denuncia debe presentarse **por escrito**, en el modelo que se adjunta como anexo 2. En

caso de que la denuncia no la presente directamente la persona afectada, deberá incluirse su consentimiento expreso e informado para iniciar las actuaciones de este protocolo. La denunciante podrá aportar los medios de prueba de que disponga en el momento de presentar la denuncia, o bien con posterioridad, siempre que la Comisión de Investigación de Conflictos no haya emitido el informe a que se refiere el apartado 7.2.5.

La denuncia puede presentarse ante el Servicio de Prevención y Salud Integral de la UOC, sea presencialmente o bien en sus correspondientes direcciones de correo electrónico.

También pueden presentar la denuncia por medio de la herramienta Co-Resol. Esta herramienta es accesible desde el portal web de la UOC, y en el caso del personal académico y de gestión, también desde la IntraUOC; o también desde la aplicación móvil mediante Apple Store y Google Apps.

La denuncia deberá acompañarse del correspondiente Click de la herramienta Co-Resol creado en la fase de comunicación y asesoramiento. Este protocolo también se aplicará a las denuncias presentadas ante organismos o autoridades públicas externos a la UOC.

La presentación de la denuncia implica la aceptación por parte de la persona afectada de colaborar en todas las pruebas y actuaciones necesarias para investigar el caso. Si la persona afectada no da el consentimiento para las actuaciones del caso que le afecta, el SPSI ha de llevar a cabo las diligencias y tomar las medidas oportunas.

Una vez recibida la denuncia, el SPSI comprobará que cumple el contenido mínimo establecido y, en su caso, que incluye el consentimiento expreso e informado de la persona en el supuesto de que no la presente ella directamente, y la remitirá a la Comisión de Investigación de Conflictos.

Si el SPSI detecta que la denuncia no cumple el contenido mínimo, requerirá a la persona denunciante a corregir los defectos enmendables en el plazo otorgado a tal efecto. Si la persona denunciante no enmienda estos defectos, se archivará la denuncia.

Si el SPSI detecta que los hechos que constan en la denuncia no quedan dentro del ámbito de aplicación de este protocolo, derivará a la persona denunciante a los organismos competentes.

En el supuesto de que el SPSI de la UOC reciba directamente una denuncia de una persona afectada, sin que esta haya recibido ningún tipo de sesión de comunicación y asesoramiento prevista en el apartado 7.1.3, se le debe recomendar que tramite la solicitud de intervención correspondiente de conformidad con lo establecido en el apartado 7.1.3 y que, en función del resultado de estas sesiones, decida si sigue adelante con la denuncia.

Si los hechos evidencian indicios de una conducta de acoso psicológico laboral prevista en el apartado de definiciones de este protocolo, pero esta conducta se encuentra en un estadio inicial y es factible que sea reconducida, se informará de la posible derivación del conflicto a una persona mediadora admitida por ambas partes. Inicialmente se propondrá la resolución del conflicto junto con la presunta persona autora o autoras de los hechos, mediante un **procedimiento de mediación**, que debe ser aceptado por ambas partes y gestionado por una persona mediadora aceptada, también, por ambas partes.

Por mediación, y a efectos de este protocolo, se entiende la aplicación de un procedimiento no jurisdiccional de carácter voluntario y confidencial que se dirige a facilitar la comunicación entre las personas y a superar el componente emocional de la relación, con el fin de que las personas gestionen ellas mismas una solución de los conflictos que les afectan, con la asistencia de una persona mediadora que ejerza su función con imparcialidad y neutralidad, garantizando la igualdad entre las partes, y que permita alcanzar soluciones creativas y seguras, basadas en la mutua aceptación de las partes.

La mediación puede llevarla a cabo un miembro del SPSI o una persona del Área de Personas con formación en mediación o bien un mediador externo. En caso de que alguna de las partes no acepte a la persona mediadora, se le debe ofrecer otra que cumpla los requisitos indicados.

Dado que la mediación es de carácter voluntario, si alguna de las partes no la acepta, se activará la Comisión de Investigación de Conflictos.

7.2.3 Comisión de Investigación de Conflictos

La Comisión de Investigación de Conflictos tiene por objeto estudiar a fondo las denuncias presentadas, hacer la investigación, emitir un informe vinculante sobre la existencia o no de una situación de acoso y hacer recomendaciones, en su caso, sobre medidas que son necesarias.

La Comisión tendrá la siguiente composición:

- Un técnico o técnica, o más, del Servicio de Prevención y Salud Integral.
- Un técnico o técnica de relaciones laborales.
- Un abogado o abogada de la Asesoría Jurídica.
- Un delegado o delegada de prevención.
- Un o una miembro del Comité de Cumplimiento de la UOC.

Los miembros de la Comisión deberán abstenerse de participar, o bien pueden ser recusados, cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

- Tener interés personal en el asunto que se trate.
- Tener parentesco dentro del cuarto grado por consanguinidad o por afinidad con cualquiera de las personas interesadas, o también con las personas asesoras,

- representantes legales o mandatarias que intervengan en el procedimiento.
- Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas mencionadas en el punto anterior.
- Haber intervenido como perito o testigo en el procedimiento que se trate.

Las funciones de la Comisión son las siguientes:

- Analizar la denuncia y la documentación que se adjunta.
- Entrevistarse con la persona o personas que hacen la denuncia.
- Entrevistarse con la persona o personas denunciadas.
- Entrevistar a los posibles testigos y demás personal que pueda tener información relevante (e informarles de la necesidad de mantener la confidencialidad en el proceso).
- Valorar, en su caso, si es necesario adoptar medidas cautelares.
- Emitir el informe final vinculante.
- Hacer seguimiento de las denuncias que se hayan resuelto y también de las medidas adoptadas.

Se llevará a cabo una sesión inicial de constitución de la Comisión de Investigación. En esta reunión se establecerá que para hacer las entrevistas, la Comisión designará entre sus miembros quién o quiénes deben llevar a cabo las entrevistas. También designará entre sus miembros quién asume la secretaría y la tramitación del procedimiento.

Los acuerdos de la Comisión se toman por mayoría absoluta. Hay que dejar constancia de las decisiones tomadas por escrito.

La constitución y los miembros de la Comisión de Investigación serán comunicados a las dos partes afectadas mediante correo electrónico, así como el día máximo de emisión del informe. Por otro lado, se comunicará el inicio de la investigación también a las personas responsables de las personas afectadas, así como a la persona o personas correspondientes con cargo de *human resources business partner* (HRBP), a fin de poder gestionar el clima de los equipos afectados y hacer un seguimiento del estado de las personas implicadas en el proceso. Cualquier persona que esté enterada del proceso tiene que firmar el acuerdo de confidencialidad correspondiente.

7.2.4 Actuaciones de investigación

En esta fase, la Comisión de Investigación de Conflictos planificará y diseñará las actuaciones de investigación que debe llevar a cabo. Las actuaciones que se deben llevar a cabo para investigar los hechos son, entre otras, las siguientes:

- Declaración de las partes:

En primer lugar, se procederá a recibir declaración de la persona denunciante y, a continuación, hay que emplazar a la persona denunciada para que comparezca en el día y la hora establecidos.

En esta comparecencia, la persona de la Comisión de Investigación de Conflictos designada informará a la persona denunciada de los hechos que se le atribuyen, del órgano competente de la investigación y de cuáles son los derechos que le asisten.

Si la persona denunciada alega que se quiere hacer acompañar de una tercera persona, habrá que posponer su declaración para el día y la hora que se establezca. La investigación seguirá su curso, aunque la persona denunciada se niegue a prestar declaración.

- Declaración de los testigos:

Tras la declaración de las partes, se recibirá declaración de los testigos. A esos efectos, la persona de la Comisión de Investigación de Conflictos designada debe citarlas para que comparezcan en el día y hora establecidos.

- Dictámenes periciales:

En el caso de que la Comisión de Investigación de Conflictos lo considere oportuno, se solicitarán los dictámenes periciales pertinentes.

En el supuesto de que la conducta se lleve a cabo a través de medios telemáticos, se podrá solicitar al área competente en el ámbito de la tecnología que emita dictamen pericial sobre las cuestiones que le plantee la Comisión de Investigación.

Las personas entrevistadoras que hayan sido designadas por la Comisión de Investigación de Conflictos convocarán formalmente a las partes y los testigos para que realicen las declaraciones respectivas.

Estas declaraciones se pueden hacer en cualquiera de las dependencias de la UOC o de las sociedades que forman parte de su grupo empresarial, en atención a las necesidades y circunstancias de cada caso. La entrevista se llevará a cabo en un espacio adecuado para garantizar la confidencialidad necesaria, preferentemente en dependencias universitarias.

Las declaraciones se pueden hacer presencial o virtualmente, mediante las herramientas y los recursos de la UOC.

También se ha de proporcionar el asesoramiento y la orientación necesarios a la persona o personas entrevistadas.

7.2.5 Elaboración del informe final

El proceso de investigación concluye con la elaboración de un informe vinculante en el que se incluyen las conclusiones a que haya llegado y se proponen las medidas correctoras que, en su caso, se consideren adecuadas.

La comisión de investigación de conflictos emitirá este informe en el plazo **máximo de treinta días hábiles** desde la recepción de la denuncia, o bien desde su notificación en caso de que la denuncia se haya presentado ante organismos o autoridades públicas externos a la UOC, que deberá incluir, como mínimo:

- Identificación de la persona que ha presentado la denuncia.
- Identificación de la persona o personas presuntamente acosadas y de la persona o personas presuntamente acosadoras.
- Relación nominal de las personas que hayan participado en la investigación y en la elaboración del informe.
- Antecedentes del caso, denuncia y circunstancias.
- Otras actuaciones: pruebas, resumen de los hechos principales y de las actuaciones llevadas a cabo. Cuando se hayan hecho declaraciones de testigos, y para garantizar la confidencialidad, el resumen de esta actuación, en la que solo se constatarán —o no— los hechos que han sido probados, sin indicar quién ha hecho la manifestación.
- Circunstancias agravantes observadas:
 - La persona denunciada es reincidente en la comisión de actos de acoso.
 - Hay dos o más personas acosadas.
 - Se acreditan conductas intimidatorias o represalias por parte de la persona acosadora.
 - La persona acosadora tiene poder de decisión respecto de la relación laboral de la persona acosada.
 - La persona acosada tiene algún tipo de discapacidad.
 - El estado físico o psicológico de la persona acosada ha sufrido alteraciones graves, acreditadas por un médico.
 - La persona acosada recibe presiones o coacciones de parte de testigos o personas de su entorno laboral o familiar con la intención de evitar o perjudicar la investigación que se está haciendo.
- **Conclusiones**, que deben ir en uno de los dos sentidos siguientes:
 - Se constatan indicios de acoso objeto de este protocolo y, en su caso, se propone la aplicación de medidas cautelares o reparadoras.
 - No se aprecian indicios de acoso objeto de este protocolo y, en su caso, se propone la aplicación de medidas reparadoras. Asimismo, se puede derivar el caso a otras unidades investigadoras si se valora como necesario.

La Comisión de Investigación de Conflictos notifica el informe final a la persona denunciante y a la persona denunciada, y se envía una copia a la dirección del área

competente en las relaciones laborales de la UOC para que aplique el régimen de disciplina que corresponda.

La Comisión de Investigación de Conflictos es la responsable de la gestión y la custodia del conjunto de documentos que se generen en esta fase, y tiene que garantizar su confidencialidad.

7.3 Fase 3. Régimen disciplinario aplicable

Visto el informe final de la Comisión de Investigación de Conflictos, la dirección del área competente en las relaciones laborales de la UOC:

- Inicia expediente disciplinario contra la persona presuntamente agresora, de conformidad con lo establecido en el Convenio colectivo, si hay evidencias suficientemente probadas de la existencia de una situación o conducta de acoso psicológico laboral. También puede adoptar, en su caso, medidas correctoras de tipo organizativo (como cambio de lugar o de centro de trabajo) o de tipo individual (como acompañamiento psicológico, formación o *coach*).
- Archiva la denuncia contra la persona presuntamente agresora, si no hay evidencias suficientemente probadas de la existencia de una situación o conducta de acoso psicológico laboral. También puede adoptar, en su caso, medidas correctoras de tipo organizativo (como cambio de lugar o de centro de trabajo) o de tipo individual (como acompañamiento psicológico, formación o *coach*).

7.4 Seguimiento y evaluación

Asimismo, tanto si el procedimiento de investigación termina con la aplicación del régimen disciplinario correspondiente como si no, se debe hacer una revisión de la situación en que ha quedado finalmente la persona que ha presentado la denuncia.

En el marco de este protocolo, se constituye una comisión técnica que se encarga de hacer seguimiento y evaluación del Protocolo y su implementación, así como de mejorándolo a partir de las novedades normativas y los aprendizajes adquiridos durante su implementación.

La comisión técnica está conformada por el personal técnico del Servicio de Prevención y Salud Integral, la Asesoría Jurídica y de relaciones laborales. Se reúne de manera ordinaria, como mínimo, una vez cada seis meses. Si a consecuencia de esta actividad de seguimiento y evaluación aparecen nuevas pruebas, la comisión técnica puede convocar a la Comisión de Investigación para valorarlas y acordar cómo hay que actuar.

Como resultado de su rol de funcionamiento, la comisión técnica se encarga de:

- Detectar y realizar las modificaciones necesarias en el Protocolo para garantizar la adecuación y la efectividad ante las situaciones en las que la universidad deba responder con la debida diligencia.
- Garantizar que los expedientes abiertos tienen un adecuado seguimiento o cierre.
- Resolver dudas técnicas vinculadas a los diferentes expedientes.

El Servicio de Prevención y Salud Integral elaborará, con carácter anual, un informe de seguimiento y evaluación del presente protocolo. El objetivo de este informe es:

- Elaborar propuestas de mejora en las intervenciones y en las normativas de la UOC.
- Detectar las necesidades de las personas denunciantes y denunciadas.
- Detectar las necesidades de los y las profesionales que intervienen en el proceso.
- Valorar la efectividad en la aplicación del protocolo: identificar debilidades, como por ejemplo fallos, omisiones, o insuficiencia de recursos, así como las fortalezas, incluyendo las buenas prácticas o la eficacia de las medidas de prevención y de reparación adoptadas.

Este informe contendrá indicadores cuantitativos y cualitativos que recogerán, de forma anónima y cumpliendo estrictamente la normativa de protección de datos de carácter personal, todas las solicitudes de información, denuncias, actuaciones y resoluciones realizadas. Aun así, se identificarán los colectivos de la persona afectada y de la persona agresora, así como el tipo de conducta que ha motivado la intervención. Los indicadores utilizados serán los comunes a todas las universidades de Cataluña, si tales indicadores se definen.

8. Normativa

Normativa internacional

Declaración universal de los derechos humanos: artículos 3 y 5.

Normativa europea

- Directiva 76/207/CEE del Consejo, de 9 de febrero de 1976, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato, y modificada por la Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002.

Normativa estatal

- Código civil: artículo 1903.
- Código penal: artículos 184, 191, 173, 443 y 445.
- Constitución de 1978: artículos 1.1, 9.2, 10.1, 14, 15, 18.1, 35.1 y 53.2.
- Estatuto de los Trabajadores: artículos 4.2.c), d) y e); 50.1 a) y c); c; 96.11; 96.12; 96.14 y 97.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales y modificaciones posteriores.
- Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social, artículo 28 y siguientes.
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social.
- 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, artículo 8.13.
- Instrumento de adhesión al Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, realizado en Ginebra el 21 de junio de 2019.

Notas técnicas de prevención

- NTP 476 El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing
- NTP 854 Acoso psicológico en el trabajo
- NTP 891 Procedimiento de resolución autónoma de los conflictos de violencia laboral

9. Cómputo de plazos

Cuando los plazos se señalen por días, se entenderá que estos son hábiles. Se excluirán del cómputo los sábados, los domingos, los días declarados festivos y el mes de agosto.

Los plazos expresados en días se contarán a partir del día siguiente al día en el cual tenga lugar la notificación o publicación del acto del que se trate.

Cuando el último día del plazo sea inhábil, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

ANEXO I

MODELO DE DENUNCIA

(*) Campos obligatorios

A. Datos de la persona denunciada

Nombre y apellidos (*):

DNI:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

Colectivo al que pertenece²(*):

B. Datos de la persona que denuncia

Nombre y apellidos (*):

DNI:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

Colectivo al que pertenece:³

C. Relato de los hechos (descripción del hecho o los hechos que motivan la presente denuncia)

² Colectivo de estudiantes, colectivo de gestión, colectivo docente e investigador, colectivo Alumni, personal docente colaborador, proveedor o entidad colaboradora

³ Colectivo de estudiantes, colectivo de gestión, colectivo docente e investigador, colectivo Alumni, personal docente colaborador, proveedor o entidad colaboradora.

D. Documentación justificativa (si hay documentación justificativa de los hechos, hay que identificarla y adjuntarla a este documento de denuncia).

1. Documento 1:
2. Documento 2:
3. Documento 3:

E. Testigos (si hay testigos de los hechos, hay que identificarlos con nombre, apellidos y correo electrónico)

Nombre y apellidos:

Correo electrónico:

Nombre y apellidos:

Correo electrónico:

Nombre y apellidos:

Correo electrónico:

Nombre y apellidos:

Correo electrónico:

SOLICITO iniciar el procedimiento de investigación previsto en el Protocolo preventivo de acoso psicológico laboral de la UOC.

Firma,

Nombre y apellidos:

Lugar y fecha:

En caso de que la denuncia no la presente directamente la persona afectada, deberá incluirse su consentimiento expreso e informado para iniciar las actuaciones de este protocolo.

Autorizo,

F. Nombre y apellidos: **Lugar y fecha:**

ANEXO II

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Expediente n.º: [núm. expediente investigación]

El Sr./La Sra. [nombre y apellidos], mayor de edad, con DNI núm. [n.º DNI], como persona que interviene, en calidad de [denunciante, denunciado, testigo o miembro de la Comisión de Investigación de Conflictos], en el procedimiento de investigación de referencia, de conformidad con lo establecido en el Protocolo preventivo de acoso psicológico laboral de la UOC, conoce y acepta que:

Su participación en el procedimiento le dará derecho a conocer en qué fase se encuentra y, en virtud de su participación, el resultado de cada una de las fases.

Su intervención en el procedimiento debe estar basada en la buena fe y en la búsqueda de la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

Como interviniente en el procedimiento, tiene el deber de colaborar con la Comisión de Investigación de Conflictos.

En caso de ser miembro de la Comisión de Investigación de Conflictos, debe poner en conocimiento de la Comisión la existencia de cualquiera de las incompatibilidades detalladas en el apartado 7.2.3 del protocolo.

Sus datos de carácter personal serán tratados bajo responsabilidad de la UOC con el fin de gestionar el protocolo preventivo de acoso psicológico laboral de la UOC en que interviene.

Esta finalidad se ampara en la obligación legal incluida en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales y en la ejecución de una misión llevada a cabo en el interés público.

Los datos personales tratados durante el procedimiento pueden ser comunicados al Ministerio Fiscal, a los órganos jurisdiccionales y a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado.

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para dar cumplimiento a la finalidad indicada y para determinar las posibles responsabilidades que puedan derivarse de la finalidad mencionada y del tratamiento de los datos.

Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento y, también, de no ser objeto de decisiones

basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando proceda remitiendo una comunicación en la UOC por correo electrónico a la dirección fuoc_pd@uoc.edu, con la referencia «Protección de datos».

Asimismo, la persona abajo firmante se compromete a:

1. Mantener la más estricta confidencialidad, privacidad, intimidad e imparcialidad de las partes durante todo el proceso de investigación.
2. No transmitir, ni divulgar información, sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tenga conocimiento, ni sobre cualquier otra información, con independencia del soporte que la contenga, al que pueda tener acceso como consecuencia de su intervención en el procedimiento.
3. Por lo tanto, y más concretamente, manifiesta su compromiso a cumplir las siguientes obligaciones:
4. Garantizar la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad a lo largo de todo el procedimiento.
5. Garantizar el tratamiento reservado y la más absoluta discreción en relación con la información sobre las situaciones que pudieran ser constitutivas de acoso psicológico laboral, así como sobre cualquier otro aspecto relevante que pueda ser objeto del procedimiento.
6. Garantizar la más estricta confidencialidad y secreto sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tenga conocimiento, además de velar por el cumplimiento de la prohibición de divulgar o transmitir cualquier tipo de información por parte del resto de las personas que intervengan en el procedimiento.

Sin embargo, la UOC se reserva el derecho de tomar las medidas legales y, en su caso, disciplinarias, que considere oportunas, en caso de incumplimiento de las obligaciones y los compromisos establecidos en este documento. Asimismo, cualquiera de las personas intervinientes en el proceso puede tomar las medidas legales que considere adecuadas para la defensa de su honor y su imagen.

Firma

Nombre y apellidos:

Fecha: