

SEGURIDAD

Plan de Prevención de Riesgos Laborales
Procedimientos preventivos

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN

FRENTE AL ACOSO LABORAL

Acoso psicológico o moral y acoso discriminatorio no vinculado al sexo, en el trabajo, en los servicios prestados en instalaciones de clientes y en los entornos digitales

Empresa	Código	Revisión
Napau Sistemas, S.L.	**NPS-PP-02**	**1 · Septiembre 2026**

Control documental

Documento	Protocolo de prevención y actuación frente al acoso laboral
Código y revisión	NPS-PP-02 · Revisión 1
Empresa	Napau Sistemas, S.L. (NPS Seguridad) · NIF B93218469
Integración	Plan de Prevención de Riesgos Laborales · Procedimientos preventivos
Sustituye a	Protocolo frente a situaciones de acoso laboral, sexual o de género en la relación laboral (Ref. 2, Rev. 0, de 12 de febrero de 2024), en todo lo relativo al acoso laboral. El acoso sexual, por razón de sexo y LGTBIfóbico pasa a regularse en el protocolo específico NPS-IG-03.
Consulta y participación	Sometido a consulta de la representación de las personas trabajadoras o, en su defecto, de la plantilla, conforme a los artículos 18.2 y 33 de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, en fecha 01/09/2026.
Aprobación	Dirección de Napau Sistemas, S.L., en fecha 01/09/2026.
Vigencia	Indefinida desde su aprobación, con revisión obligatoria en los supuestos del apartado 16.

Elaborado por: Dirección de Recursos Humanos
Fecha:01/09/2029

Revisado por: Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
Técnico o técnica superior en PRL · Fecha:01/09/2029

Aprobado por: Dirección de Napau Sistemas, S.L.
Fecha:01/09/2029

Recibí de la representación de la plantilla
Fecha:01/09/2029
Comité de seguridad y salud

Índice

1. Declaración de principios y compromiso de la Dirección 5
2. Objeto y naturaleza del protocolo 6
2.1. Delimitación respecto del protocolo de acoso sexual y por razón de sexo 6
3. Ámbito de aplicación 7
3.1. Ámbito personal 7
3.2. Ámbito material 7
3.3. Ámbito espacial, temporal y digital 7
3.4. Personas ajenas a la plantilla 7
4. Marco normativo y criterios jurisprudenciales 8
4.1. Normativa de referencia 8
4.2. Criterios jurisprudenciales que incorpora el protocolo 8
4.3. Consecuencias jurídicas de no actuar 9
5. Concepto de acoso laboral y conductas que lo integran 10
5.1. Definición operativa 10
5.2. Modalidades 10
5.3. Catálogo orientativo de conductas 11
5.4. Acoso discriminatorio no vinculado al sexo 11
5.5. Lo que no es acoso laboral 12
6. Principios y garantías del procedimiento 13
7. Órganos y personas que intervienen 14
7.1. Persona de referencia 14
7.2. Comité de Investigación 14
7.3. Instrucción externa 14
7.4. Abstención y recusación 14
7.5. Dirección de la empresa 14
7.6. Mandos intermedios y jefaturas de servicio 15
8. Procedimiento de actuación 16
8.1. Comunicación de los hechos 16
8.2. Acuse de recibo y análisis preliminar 17
8.3. Vía de intervención temprana (voluntaria) 17
8.4. Investigación formal 17
8.5. Informe de conclusiones 18
8.6. Resolución 19
8.7. Seguimiento 19
8.8. Cuadro resumen de plazos 19
8.9. Comunicaciones por abuso de autoridad 19
9. Medidas cautelares 20
10. Medidas disciplinarias y correctoras 21
10.1. Principios 21
10.2. Tipificación 21
10.3. Graduación 21
10.4. Garantías formales 22
10.5. Medidas correctoras y de reparación 22
10.6. Consecuencias específicas para el personal de seguridad privada 22
10.7. Comunicaciones falsas o de mala fe 23
11. Actuación cuando intervienen terceras personas 24

12. Prevención 25
12.1. Evaluación de riesgos psicosociales 25
12.2. Formación 25
12.3. Información y difusión 25
12.4. Vigilancia de la salud y apoyo 26
13. Protección de datos y confidencialidad 27
14. Relación con otras vías de actuación 28
15. Seguimiento, evaluación e indicadores 29
16. Difusión, revisión, entrada en vigor y derogación 30
Anexo I. Designación de órganos y canales 31
Anexo II. Modelo de comunicación de una situación de acoso laboral 32
Anexo III. Acta de entrevista 34
Anexo IV. Compromiso de confidencialidad 35
Anexo V. Estructura del informe de conclusiones 36
Anexo VI. Guía para mandos: detectar y actuar 37
Señales de alerta 37
Qué hacer 37
Qué no hacer 37
Anexo VII. Recomendaciones para la persona afectada 38
Anexo VIII. Infografía para difusión 39
Anexo IX. Principales cambios respecto de la versión de 2024 40

1. Declaración de principios y compromiso de la Dirección

Napau Sistemas, S.L. (en adelante, **NPS** o **la empresa**) declara que el acoso laboral, en cualquiera de sus manifestaciones, es inaceptable y no será tolerado. Constituye un atentado contra la dignidad de la persona, contra su integridad física y moral (artículos 10 y 15 de la Constitución) y contra el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo (artículo 4.2, letras d y e, del Estatuto de los Trabajadores y artículo 14 de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales).

La actividad de NPS tiene rasgos que exigen una atención reforzada: buena parte de la plantilla presta servicio en instalaciones de clientes, en turnos rotativos y nocturnos, en puestos en ocasiones aislados y bajo estructuras de mando a distancia. La asignación de cuadrantes, servicios, horas extraordinarias o destinos puede convertirse, si se ejerce de forma arbitraria, en instrumento de hostigamiento. Este protocolo responde a esa realidad.

En consecuencia, la Dirección asume los siguientes compromisos:

- Mantener un entorno de trabajo en el que se respete la dignidad de todas las personas y en el que el ejercicio del poder de dirección sea siempre objetivo, proporcionado y trazable.
- Tratar como un riesgo laboral de naturaleza psicosocial las situaciones que puedan desembocar en acoso, identificándolas, evaluándolas y previniéndolas.
- Poner a disposición de todas las personas cauces accesibles y confidenciales para comunicar cualquier situación, y resolverlas con rapidez, imparcialidad y respeto a los derechos de todas las partes.
- No adoptar ni tolerar represalias contra quien comunique de buena fe una situación de acoso, colabore en su investigación o se oponga a ella.
- Sancionar las conductas acreditadas conforme al régimen disciplinario aplicable y reparar, en la medida de lo posible, a las personas afectadas.
- Dotar a las personas que intervienen en el procedimiento de la formación, el tiempo y los medios necesarios para cumplir su función.

> **Deber general de respeto**
>
> Todas las personas incluidas en el ámbito de este protocolo, y en particular quienes ejercen funciones de mando o coordinación, están obligadas a respetar la dignidad de las demás, a no incurrir en conductas de acoso y a comunicar las que conozcan. Los mandos que, conociendo una situación de posible acoso, no la pongan en conocimiento de los cauces del protocolo incurren en un incumplimiento de sus obligaciones.

2. Objeto y naturaleza del protocolo

Este protocolo tiene por objeto:

a) Definir con precisión qué se entiende por acoso laboral en NPS y qué conductas pueden constituirlo, diferenciándolas de los conflictos interpersonales y del ejercicio legítimo del poder de dirección.

b) Establecer medidas de prevención integradas en el sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales de la empresa.

c) Regular un procedimiento de comunicación, investigación y resolución ágil, confidencial y con garantías para todas las partes.

d) Determinar las medidas cautelares, correctoras y disciplinarias aplicables, con pleno respeto al régimen disciplinario del convenio colectivo de aplicación.

e) Establecer mecanismos de seguimiento que permitan comprobar el cese de las conductas y la eficacia del propio protocolo.

El protocolo desarrolla el artículo 8 bis del Convenio colectivo estatal de empresas de seguridad 2026-2030 (BOE núm. 95, de 18 de abril de 2026), que obliga a la empresa a establecer un protocolo que prevenga el acoso y dé solución a las reclamaciones con las debidas garantías.

2.1. Delimitación respecto del protocolo de acoso sexual y por razón de sexo

NPS dispone de dos protocolos diferenciados, porque la naturaleza jurídica, el bien protegido y las garantías exigibles son distintos. La delimitación es la siguiente:

Materia	Protocolo aplicable	Razón de la diferenciación
Acoso psicológico o moral (mobbing), con independencia de su causa	Este protocolo (NPS-PP-02)	Riesgo psicosocial. Exige reiteración y valoración global de la conducta. Admite una vía de intervención temprana voluntaria.
Acoso discriminatorio por origen racial o étnico, nacionalidad, religión o convicciones, discapacidad, edad, enfermedad u otra circunstancia no vinculada al sexo	Este protocolo (NPS-PP-02), con las garantías reforzadas del apartado 5.4	Artículo 6.4 de la Ley 15/2022. Basta una conducta con el objetivo o la consecuencia de crear un entorno hostil.
Acoso sexual, acoso por razón de sexo, conductas discriminatorias por sexo, acoso por orientación sexual, identidad o expresión de género y características sexuales, incluidos los cometidos por medios digitales	Protocolo específico NPS-IG-03	Discriminación por razón de sexo (art. 7 LO 3/2007). Forma parte del Plan de Igualdad. Excluye la mediación y los careos y fija plazos más cortos.

Regla de reconducción y de concurrencia

Si durante la tramitación se aprecia que los hechos encajan en el ámbito del protocolo NPS-IG-03, el Comité lo reconducirá de inmediato a ese protocolo, conservando todo lo actuado y las medidas cautelares adoptadas, e informando a la persona afectada.

Cuando concurran conductas de ambos tipos, se tramitarán en un único expediente conforme al protocolo NPS-IG-03, que ofrece las garantías más intensas para la víctima, sin duplicar entrevistas ni actuaciones.

3. Ámbito de aplicación

3.1. Ámbito personal

El protocolo se aplica a todas las personas que prestan servicios en NPS, con independencia de su grupo profesional, puesto, modalidad contractual, jornada o antigüedad: personal de seguridad privada (vigilantes de seguridad, escoltas, operadores y operadoras de central receptora de alarmas), personal técnico de instalación y mantenimiento, personal de estructura, mandos intermedios, jefaturas de servicio y dirección.

Se aplica también a las personas en prácticas o formación, al personal puesto a disposición por empresas de trabajo temporal durante su prestación de servicios en NPS y a las personas candidatas en procesos de selección, en lo que resulte compatible con su situación.

3.2. Ámbito material

Comprende el acoso laboral en cualquiera de sus modalidades (descendente, horizontal, ascendente o mixto) y el acoso discriminatorio por causas distintas del sexo, en los términos del apartado 5. Comprende igualmente las conductas de hostigamiento que, sin reunir todos los elementos del acoso, constituyan faltas de respeto o infracciones laborales que deban corregirse.

3.3. Ámbito espacial, temporal y digital

Conforme al artículo 3 del Convenio núm. 190 de la OIT sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo (en vigor para España desde el 25 de mayo de 2023), el protocolo se aplica a las conductas producidas durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo, y en particular:

- En las oficinas, bases y dependencias de NPS y en las **instalaciones de los clientes** donde se presta el servicio, incluidas garitas, centros de control, salas de CCTV, vestuarios, aseos y zonas de descanso.
- En los desplazamientos, rondas, relevos, traslados entre servicios, cursos de formación y actividades sociales relacionadas con el trabajo.
- En los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo, cuando la conducta esté vinculada al trabajo.
- En las **comunicaciones relacionadas con el trabajo por medios digitales**: correo electrónico, aplicaciones de mensajería y sus grupos, aplicaciones de gestión de cuadrantes o partes de servicio, redes sociales y cualquier otro canal, incluso fuera de la jornada.

3.4. Personas ajenas a la plantilla

Cuando la conducta proceda de personal del cliente, de otras empresas concurrentes en el centro, de proveedores o de público, o cuando una persona de NPS sea quien la dirige contra ellas, se aplicarán las reglas del apartado 11 y los mecanismos de coordinación de actividades empresariales del artículo 24 de la Ley 31/1995 y del Real Decreto 171/2004, de 30 de enero.

4. Marco normativo y criterios jurisprudenciales

4.1. Normativa de referencia

Norma	Contenido relevante para este protocolo
Constitución Española	Arts. 10.1 (dignidad), 14 (igualdad), 15 (integridad física y moral), 18 (intimidad) y 24 (tutela judicial y garantía de indemnidad).
Convenio núm. 190 OIT (BOE 16-06-2022)	Definición de violencia y acoso, que pueden manifestarse una sola vez o de manera repetida; ámbito del art. 3; obligaciones de prevención del art. 9.
Estatuto de los Trabajadores (RDLeg. 2/2015)	Art. 4.2, letras d y e (integridad física, intimidad y consideración debida a la dignidad). Arts. 54.2, 55, 58 y 60.2 (despido, sanciones y prescripción).
Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales	Arts. 14, 15 y 16 (deber de protección, principios y evaluación de riesgos, incluidos los psicosociales), 18 y 33 (información y consulta), 22 (vigilancia de la salud), 24 (coordinación empresarial) y 25 (personas especialmente sensibles).
Ley 15/2022, integral para la igualdad de trato	Art. 6.4 (acoso discriminatorio), 25 y 27 (deberes de prevención y responsabilidad de la persona empleadora) y 30 (carga de la prueba).
RDLeg. 5/2000, LISOS	Art. 8.11: actos del empresario contrarios a la intimidad y a la consideración debida a la dignidad. Art. 8.13 bis: acoso por origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación e identidad sexual, expresión de género, características sexuales o sexo, si la empresa, conociéndolo, no adopta medidas. Arts. 12 y 13: infracciones en materia de prevención. Art. 40.1.c: multas de 7.501 a 225.018 euros.
Código Penal	Art. 173.1, tercer párrafo: acoso laboral grave con prevalimiento de superioridad; responsabilidad penal de la persona jurídica (art. 31 bis).
Ley 36/2011, reguladora de la jurisdicción social	Arts. 96.1 y 181.2 (inversión de la carga de la prueba) y 183 (indemnización por vulneración de derechos fundamentales).
Ley 2/2023, de protección del informante	Sistema interno de información, confidencialidad, anonimato, derechos de la persona afectada y prohibición de represalias (arts. 7, 9, 32 y 36).
Ley 5/2014, de Seguridad Privada	Art. 30 (principios de dignidad y corrección) y art. 58.1.i (prácticas abusivas o discriminatorias, incluido el acoso, como infracción muy grave del personal de seguridad privada).
Convenio colectivo aplicable	Seguridad 2026-2030: arts. 8 bis y 71 a 77, y cláusula 8 de su Adenda única (RD 1026/2024).
Criterio Técnico 104/2021 de la ITSS	Actuación de la Inspección en riesgos psicosociales, incluida la evaluación y la prevención del acoso.

4.2. Criterios jurisprudenciales que incorpora el protocolo

Resolución	Criterio aplicado
STC 56/2019, de 6 de mayo (ECLI:ES:TC:2019:56)	La vulneración de la integridad moral por acoso exige valorar si la conducta es deliberada o, al menos, si el daño es objetivamente previsible; si causa un menoscabo real o potencial; y si es vejatoria. La protección no depende de indagar factores psicológicos y subjetivos de difícil prueba.
STC 28/2025, de 10 de febrero (ECLI:ES:TC:2025:28)	El acoso ha de valorarse de forma global y de conjunto, no conducta por conducta. Aportados indicios, corresponde a la parte demandada probar causas ajenas a la vulneración.
STC 148/2025, de 9 de septiembre (ECLI:ES:TC:2025:148)	La garantía de indemnidad protege también las quejas presentadas ante la representación de las personas trabajadoras.

Resolución	Criterio aplicado
STS (Pleno) 1250/2024, de 18 de noviembre, rcud. 4735/2023 (ECLI:ES:TS:2024:5454)	Antes de un despido disciplinario debe darse audiencia a la persona trabajadora sobre los cargos (art. 7 del Convenio núm. 158 OIT). Su omisión determina la improcedencia (STS 540/2025, de 4 de junio).
STS 1005/2021, de 13 de octubre, rcud. 4141/2018 (ECLI:ES:TS:2021:3804)	La prescripción corta de las faltas se computa desde que la empresa tiene un conocimiento cabal, pleno y exacto de los hechos, que puede situarse en la conclusión de una investigación interna diligente.
STS (Pleno) 356/2022, de 20 de abril, rcud. 2391/2019, y STS 1280/2025, de 17 de diciembre, rcud. 408/2025	El daño moral por vulneración de derechos fundamentales se fija prudencialmente, con función reparadora y preventiva; las cuantías de la LISOS son orientativas pero no suficientes por sí solas.

4.3. Consecuencias jurídicas de no actuar

La falta de un protocolo eficaz, o su aplicación tardía o superficial, expone a la empresa a responsabilidades acumulables:

Ámbito	Consecuencia	Fundamento
Administrativo laboral	Infracción muy grave por actos contrarios a la dignidad de las personas trabajadoras o por acoso discriminatorio conocido y no atajado; infracciones en materia de prevención por no evaluar ni prevenir los riesgos psicosociales.	Arts. 8.11, 8.13 bis, 12 y 13 LISOS; CT 104/2021 ITSS
Judicial social	Indemnización por daños morales y materiales; extinción indemnizada del contrato a instancia de la persona afectada; nulidad de las represalias.	Arts. 177 a 184 LRJS; art. 50.1.c ET; art. 27.2 Ley 15/2022
Seguridad Social	Calificación como accidente de trabajo de la incapacidad derivada del acoso.	Art. 156.2.e LGSS
Penal	Responsabilidad de las personas autoras y, en su caso, de la persona jurídica por el delito de acoso laboral.	Arts. 31 bis y 173.1 CP
Reputacional y contractual	Pérdida de confianza de clientes públicos y privados y riesgo en licitaciones que valoran la responsabilidad social y la igualdad.	Criterios de adjudicación y condiciones especiales de ejecución

5. Concepto de acoso laboral y conductas que lo integran

5.1. Definición operativa

A efectos de este protocolo, se considera **acoso laboral** la conducta hostil, vejatoria o humillante, ejercida de forma reiterada y sistemática en el marco de la relación de trabajo, por una o varias personas sobre otra u otras, que atenta contra su dignidad o su integridad física o moral, crea un entorno intimidatorio, hostil o degradante, o pone en peligro su empleo, su promoción o sus condiciones de trabajo.

No es necesario que la conducta haya producido una patología diagnosticada ni que se acredite una intención de causar daño: basta con que el menoscabo sea real o potencial y el daño objetivamente previsible, y con que las conductas, valoradas en su conjunto, resulten objetivamente idóneas para humillar o degradar.

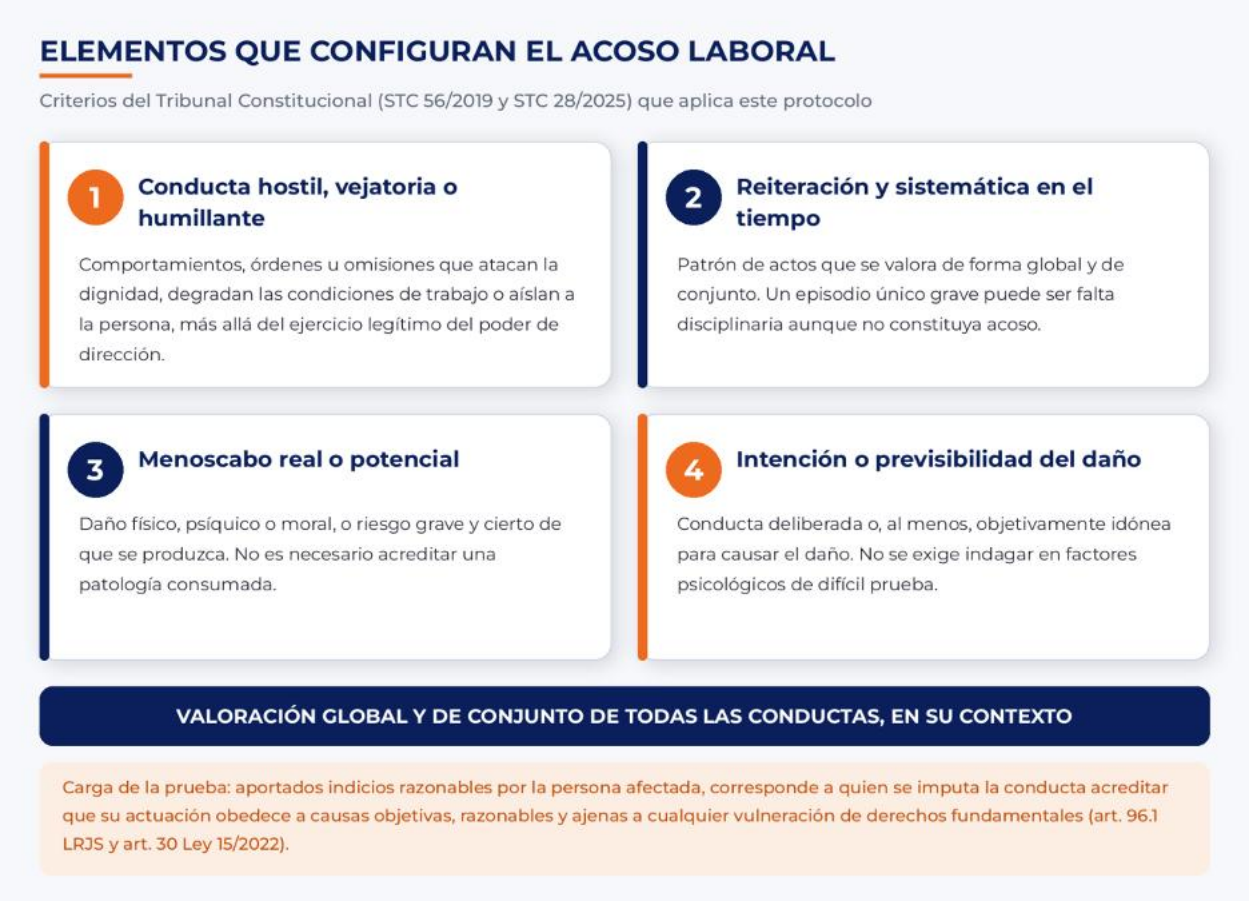


Figura 1. Elementos del acoso laboral y valoración de conjunto.

5.2. Modalidades

Modalidad	Descripción	Ejemplo en el sector
Descendente	Ejercido por quien ocupa una posición jerárquica superior.	Una jefatura de servicio que asigna de forma sistemática a una persona los puestos más penosos y la desacredita ante el cliente.
Horizontal	Ejercido por compañeros o compañeras del mismo nivel.	Un grupo del mismo servicio que excluye a un vigilante de los relevos y lo ridiculiza en el grupo de mensajería.
Ascendente	Ejercido por personas subordinadas contra quien ejerce el mando.	Boicot organizado a las instrucciones de una nueva coordinadora para forzar su salida.

Modalidad	Descripción	Ejemplo en el sector
Mixto	Combinación de las anteriores, habitualmente con tolerancia del mando.	Hostigamiento horizontal consentido o alentado por la jefatura.

5.3. Catálogo orientativo de conductas

Las siguientes conductas pueden constituir acoso laboral cuando se producen de forma reiterada y se valoran en su conjunto. La relación no es cerrada.

Categoría	Conductas
Ataques a las condiciones de trabajo	▪ Asignar de forma sistemática y sin causa objetiva los peores turnos, servicios, rondas o destinos, o negar reiteradamente cambios de turno que se conceden a otras personas. ▪ Cambios constantes de cuadrante o de servicio sin justificación organizativa, con la finalidad de desestabilizar. ▪ Encomendar tareas imposibles de cumplir, contradictorias, innecesarias o muy por debajo o por encima de la cualificación. ▪ Privar de los medios necesarios (uniformidad, equipos, formación obligatoria, acceso a sistemas). ▪ Dejar sin ocupación efectiva o sin información necesaria para el servicio.
Aislamiento y bloqueo de la comunicación	▪ Ignorar, no dirigir la palabra, prohibir a otras personas que se relacionen con la persona afectada. ▪ Excluirla de reuniones, relevos, comunicaciones o grupos de trabajo que afectan a su servicio. ▪ Ubicarla de forma sistemática en puestos aislados como forma de castigo.
Ataques a la dignidad y a la reputación	▪ Humillaciones, burlas, gritos, insultos o críticas destructivas, en especial en presencia del cliente, del público o de compañeros y compañeras. ▪ Difundir rumores o información falsa sobre su vida personal o profesional. ▪ Cuestionar sistemáticamente sus decisiones o su capacidad sin fundamento.
Control abusivo e intromisión	▪ Vigilancia desproporcionada mediante cámaras, geolocalización, llamadas o mensajes fuera de la finalidad legítima de control del servicio. ▪ Supervisión obsesiva y selectiva, distinta de la aplicada al resto del equipo. ▪ Acceso a datos personales, redes sociales o dispositivos de la persona sin autorización.
Conductas en entornos digitales	▪ Mensajes, audios, imágenes o memes ofensivos en grupos de trabajo. ▪ Exigir respuesta inmediata fuera de la jornada como forma de presión, vulnerando el derecho a la desconexión digital (art. 88 LOPDGDD). ▪ Publicaciones en redes sociales dirigidas a desacreditar a la persona.
Amenazas y represalias	▪ Amenazas verbales o escritas, veladas o expresas, sobre su empleo, su servicio o su seguridad. ▪ Represalias por haber reclamado derechos, por haber comunicado irregularidades o por haber declarado como testigo.

5.4. Acoso discriminatorio no vinculado al sexo

Constituye acoso discriminatorio cualquier conducta realizada por razón de origen racial o étnico, nacionalidad, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad, enfermedad o condición de salud, situación socioeconómica, lengua u otra circunstancia personal o social, con el objetivo o la consecuencia de atentar contra la dignidad de la persona y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo (art. 6.4 Ley 15/2022).

Diferencia práctica

A diferencia del acoso moral, el acoso discriminatorio no exige reiteración: puede existir con una sola conducta si su gravedad crea el entorno descrito. Por ello, estos supuestos se tramitarán siempre por la vía de investigación formal, sin vía de intervención temprana.

5.5. Lo que no es acoso laboral

No toda situación de tensión en el trabajo constituye acoso. Distinguirlas es imprescindible para proteger tanto a quien sufre acoso como a quien es señalado sin fundamento.

Situación	Por qué no es acoso	Cauce adecuado
Conflicto interpersonal puntual o discusión entre iguales	Falta la sistemática y la finalidad o el efecto degradante sostenido.	Mando directo o vía de intervención temprana. Si hay falta de respeto, régimen disciplinario.
Ejercicio legítimo del poder de dirección	Órdenes, cambios de servicio o evaluaciones justificadas, proporcionadas y aplicadas con criterios homogéneos.	Reclamación ordinaria; en su caso, impugnación judicial de la decisión.
Crítica profesional o corrección de errores	Se formula con respeto y con una finalidad de mejora.	Diálogo con el mando.
Estrés o sobrecarga de trabajo	Tiene origen organizativo y afecta al colectivo, no a una persona elegida como objetivo.	Evaluación de riesgos psicosociales y medidas organizativas.
Decisión disciplinaria u organizativa aislada	Un acto aislado no configura el patrón, aunque pueda ser impugnable.	Vía judicial o reclamación específica.

Que una comunicación no acredite acoso no significa que sea falsa. Solo tendrá consecuencias disciplinarias la comunicación que se demuestre falsa y formulada de mala fe, conforme al apartado 10.7.

6. Principios y garantías del procedimiento

Principio	Contenido
Confidencialidad	Todas las personas que intervengan guardarán estricta reserva sobre los hechos, la identidad de las partes y el contenido de las actuaciones, y firmarán el compromiso del Anexo IV. La información solo se comunicará a quien la necesite para tramitar el expediente o adoptar medidas.
Celeridad y diligencia	Plazos breves y tasados (apartado 8.8). La demora injustificada es en sí misma un incumplimiento del deber de protección.
Imparcialidad y objetividad	Intervienen personas sin conflicto de interés, con abstención y recusación (apartado 7.4). La investigación se basa en hechos y pruebas.
Contradicción y derecho de defensa	La persona denunciada conoce los hechos que se le atribuyen con detalle suficiente, es oída, puede aportar pruebas y proponer testigos, y es informada del resultado.
Presunción de inocencia	Ninguna medida cautelar prejuzga el resultado. Se protege el honor de la persona denunciada durante todo el procedimiento.
Protección de la persona afectada	Se atienden su seguridad y su salud desde el primer momento, se evita la reiteración innecesaria de su relato y se le informa de sus derechos y de los recursos de apoyo.
Prohibición de represalias	Se prohíbe cualquier trato adverso a quien comunique, declare, colabore o se oponga al acoso. Las represalias son nulas por vulnerar la garantía de indemnidad (art. 24 CE; STC 148/2025; art. 6.6 Ley 15/2022) y se sancionan como falta muy grave conforme al apartado 10.2. Quien utilice el Sistema interno de información goza además de la protección del artículo 36 de la Ley 2/2023.
Acompañamiento	Las partes pueden estar acompañadas en las entrevistas por una persona de su confianza, incluida la representación de las personas trabajadoras, que queda sujeta a confidencialidad.
Colaboración	Toda la plantilla está obligada a colaborar con el Comité cuando sea requerida, sin perjuicio del derecho a no declarar contra sí misma.
Restitución	Si el acoso alteró las condiciones de trabajo de la víctima, se restituirán a su situación anterior si así lo solicita.

7. Órganos y personas que intervienen

7.1. Persona de referencia

La Dirección designará una **persona de referencia en materia de acoso laboral**, y una suplente, con formación específica. Es el primer punto de contacto: informa sobre el protocolo, orienta a quien lo solicite, recibe comunicaciones, acompaña a la persona afectada si esta lo desea y traslada el asunto al Comité en un plazo máximo de un día hábil. Su identidad y sus datos de contacto figuran en el Anexo I y se publican en todos los centros y servicios.

7.2. Comité de Investigación

El **Comité de Investigación en materia de acoso laboral** (en adelante, el Comité) es el órgano encargado de analizar las comunicaciones, instruir el procedimiento y emitir el informe de conclusiones. Está compuesto por tres personas titulares y sus suplentes:

- Una persona designada por la Dirección de Recursos Humanos, que ejerce la presidencia.
- Una persona técnica del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, preferentemente con la especialidad de ergonomía y psicosociología aplicada.
- Un delegado o delegada de prevención o, si no los hubiera, una persona trabajadora con formación específica designada previa consulta a la plantilla. Su intervención en cada expediente requerirá la conformidad de la persona afectada.

Se procurará una composición equilibrada entre mujeres y hombres. El Comité adopta sus decisiones por mayoría, levanta acta de sus reuniones y puede recabar el asesoramiento de personas expertas, que quedarán sujetas al deber de confidencialidad.

7.3. Instrucción externa

La instrucción se encomendará a una persona o entidad externa especializada, independiente de las partes, cuando la persona denunciada forme parte de la Dirección, de la Dirección de Recursos Humanos o del propio Comité; cuando las incompatibilidades impidan formar un Comité imparcial; o cuando la complejidad del caso lo aconseje. En estos casos, la resolución corresponderá al órgano de administración de la sociedad. Si la persona denunciada ejerciera la administración de la sociedad o actuara en su representación, el informe se elevará a la junta general, que adoptará las medidas de protección y las decisiones que procedan.

7.4. Abstención y recusación

Deberá abstenerse, y podrá ser recusada por cualquiera de las partes, la persona que tenga con alguna de ellas relación de parentesco por consanguinidad hasta el cuarto grado o por afinidad hasta el segundo, relación de pareja, amistad íntima o enemistad manifiesta, relación de dependencia jerárquica directa, interés en el asunto o haya intervenido como testigo. La Dirección resolverá la recusación en un día hábil, sin intervención de la persona recusada, y designará a la persona suplente.

7.5. Dirección de la empresa

Corresponde a la Dirección de Recursos Humanos adoptar las medidas cautelares propuestas por el Comité. Corresponde a la Dirección dictar la resolución final, ejercer, en su caso, la potestad disciplinaria y asegurar los medios necesarios para la aplicación del protocolo. La Dirección no podrá apartarse de los hechos declarados probados en el informe del Comité sin motivarlo expresamente.

7.6. Mandos intermedios y jefaturas de servicio

Por su proximidad a los servicios, los mandos son decisivos para detectar situaciones de riesgo. Están obligados a:

- Organizar cuadrantes, relevos y asignaciones con criterios objetivos, homogéneos y documentados.
- Intervenir ante conductas irrespetuosas en su equipo y comunicar sin demora a la persona de referencia cualquier indicio de acoso, aunque la persona afectada no haya presentado queja.
- Abstenerse de investigar por su cuenta, de confrontar a las partes o de difundir la información.
- Aplicar las medidas cautelares y correctoras que se les encomienden.

El Anexo VI recoge una guía práctica de detección y primera actuación para mandos.

8. Procedimiento de actuación



Figura 2. Fases y plazos del procedimiento.

8.1. Comunicación de los hechos

Puede comunicar una posible situación de acoso laboral la persona afectada, cualquier persona que tenga conocimiento de ella, los mandos y la representación de las personas trabajadoras. La comunicación puede realizarse:

- Por escrito, utilizando preferentemente el modelo del Anexo II, en el buzón confidencial del Anexo I o entregándola a la persona de referencia, a cualquier miembro del Comité o a la Dirección de Recursos Humanos.
- Verbalmente, ante la persona de referencia o el Comité, que documentará la comunicación y ofrecerá a la persona que comunica su lectura y firma.
- A través del Sistema interno de información de la empresa previsto en la Ley 2/2023, incluso de forma anónima. La persona responsable del Sistema la remitirá al Comité de inmediato.

Cuando la comunicación proceda de una persona distinta de la afectada, el Comité contactará con esta para informarle y conocer su voluntad. Si la persona afectada no desea que se investigue, se respetará su decisión, salvo que existan indicios de especial gravedad, riesgo para su salud o afectación a otras personas, en cuyo caso la empresa actuará de oficio con la máxima discreción.

8.2. Acuse de recibo y análisis preliminar

En el plazo de **dos días hábiles** se acusará recibo a quien haya comunicado los hechos. En el plazo de **cinco días hábiles** desde la recepción, el Comité realizará un análisis preliminar y adoptará una de estas decisiones, que comunicará por escrito:

a) **Admisión** e inicio de la vía de intervención temprana, si procede y la persona afectada la elige, o de la investigación formal.

b) **Solicitud de aclaración** cuando la comunicación sea imprecisa, con suspensión del plazo durante un máximo de cinco días hábiles.

c) **Reconducción** al protocolo NPS-IG-03 si los hechos corresponden a su ámbito.

d) **Inadmisión motivada** cuando los hechos sean manifiestamente ajenos al protocolo, indicando el cauce adecuado. La inadmisión no impide adoptar medidas organizativas.

Desde la recepción, el Comité valorará la necesidad de proponer medidas cautelares conforme al apartado 9.

8.3. Vía de intervención temprana (voluntaria)

Tiene por finalidad lograr el cese inmediato de la conducta en situaciones incipientes y de escasa gravedad, sin necesidad de un expediente formal. Solo se aplicará si concurren todos estos requisitos:

- Que la persona afectada la solicite o la acepte de forma libre e informada, sabiendo que puede abandonarla en cualquier momento.
- Que no existan indicios de acoso discriminatorio, de amenazas, de violencia física ni de afectación relevante a la salud.
- Que la persona denunciada no ostente una posición jerárquica que condicione la libertad de la persona afectada, salvo que esta lo acepte expresamente.

Una persona del Comité se entrevistará por separado con las partes, trasladará a la persona denunciada la existencia de la queja, recordará las normas de conducta y, si ambas partes lo aceptan, podrá facilitar un encuentro o proponer medidas organizativas. La vía concluirá en un máximo de **diez días hábiles** con un acta que recoja los compromisos o el resultado negativo. Si la conducta persiste, o si la persona afectada lo pide, se iniciará sin demora la investigación formal.

8.4. Investigación formal

El Comité practicará las diligencias necesarias para esclarecer los hechos en un plazo máximo de **veinte días hábiles** desde la admisión, prorrogable de forma motivada por otros diez en casos de especial complejidad. En particular:

a) **Entrevista con la persona afectada**, en primer lugar, para concretar los hechos, las fechas, los lugares y los medios de prueba, e informarle de sus derechos y de las medidas de apoyo disponibles.

b) **Comunicación a la persona denunciada** de los hechos que se le atribuyen, con detalle suficiente para defenderse, y **entrevista** en la que podrá exponer su versión, aportar documentos y proponer testigos. Se le facilitará un plazo razonable para preparar su defensa.

c) **Entrevistas con testigos**, siempre por separado, garantizando su reserva.

d) **Prueba documental y digital**: cuadrantes, partes de servicio, registros de asignación de servicios y horas extraordinarias, comunicaciones y correos, mensajes aportados por las partes, informes del servicio de prevención y, con consentimiento de la persona interesada, informes de vigilancia de la salud. El acceso a medios corporativos se ajustará a los criterios de uso comunicados a la plantilla y a los principios de necesidad y proporcionalidad; no se accederá a dispositivos personales sin consentimiento de su titular.

e) **Imágenes de videovigilancia**, solo cuando sean pertinentes y dentro de los límites del artículo 89 de la Ley Orgánica 3/2018 y de la normativa de seguridad privada.

De cada entrevista se levantará acta (Anexo III), que firmarán la persona entrevistada, su acompañante si lo hubiera y quienes realicen la entrevista. No se practicarán careos salvo que ambas partes lo soliciten expresamente y el Comité lo considere imprescindible.



8.5. Informe de conclusiones

Dentro del plazo de investigación, el Comité emitirá un informe con la estructura del Anexo V, que contendrá los hechos probados, las diligencias practicadas, la valoración conforme a los criterios del apartado 5 y una de las siguientes calificaciones:

Calificación	Consecuencia
Acoso laboral o acoso discriminatorio acreditado	Propuesta de medidas disciplinarias, correctoras y de reparación.
Conducta inadecuada no constitutiva de acoso	Propuesta de corrección disciplinaria por la falta que corresponda y de medidas organizativas.
Conflicto interpersonal u organizativo	Propuesta de medidas organizativas o de mejora del clima, sin reproche disciplinario.

Calificación	Consecuencia
Hechos no acreditados	Archivo, sin anotación alguna en el expediente personal de la persona denunciada.
Comunicación falsa y de mala fe	Propuesta de actuación conforme al apartado 10.7.

8.6. Resolución

En el plazo de **cinco días hábiles** desde la recepción del informe, la Dirección dictará resolución motivada, que se notificará por escrito a la persona afectada y a la persona denunciada, con el contenido que a cada una le concierne. Si la resolución propone un despido disciplinario, antes de adoptarlo se dará audiencia a la persona trabajadora sobre los cargos (apartado 10.4).

El plazo total desde la recepción de la comunicación por cualquiera de los canales hasta la resolución no excederá de **treinta días hábiles**, o de cuarenta si se utilizó la vía de intervención temprana, salvo la prórroga motivada prevista en el apartado 8.4.

8.7. Seguimiento

A los tres y a los seis meses de la resolución, el Comité verificará con la persona afectada y, en su caso, con el mando responsable, el cese de la conducta, la inexistencia de represalias, la ejecución de las medidas acordadas y la restitución de condiciones. Levantará acta y propondrá nuevas medidas si fuera necesario. El Servicio de Prevención revisará la evaluación de riesgos psicosociales del puesto o del servicio afectado.

8.8. Cuadro resumen de plazos

Actuación	Plazo máximo	Responsable
Traslado de la comunicación al Comité por la persona de referencia	1 día hábil	Persona de referencia
Acuse de recibo	2 días hábiles desde la recepción	Comité
Análisis preliminar y decisión de admisión	5 días hábiles desde la recepción	Comité
Propuesta de medidas cautelares urgentes	Inmediata y, en todo caso, 2 días hábiles	Comité y Dirección de RRHH
Vía de intervención temprana	10 días hábiles	Miembro del Comité
Investigación formal e informe	20 días hábiles (+10 prorrogables)	Comité
Resolución	5 días hábiles desde el informe	Dirección
Plazo global	30 días hábiles (40 con vía temprana)	
Seguimiento	3 y 6 meses desde la resolución	Comité y Servicio de Prevención

8.9. Comunicaciones por abuso de autoridad

Cuando la representación de las personas trabajadoras traslade por escrito a la Dirección actos que supongan abuso de autoridad conforme al artículo 77 del Convenio colectivo estatal de empresas de seguridad, la Dirección abrirá el expediente en el plazo de cinco días y dará contestación escrita en los diez días siguientes, informando

de las actuaciones adoptadas. Si los hechos pudieran constituir acoso, el expediente se tramitará además conforme a este protocolo, sin que ello suspenda el cumplimiento de los plazos del convenio.

9. Medidas cautelares

Desde la recepción de la comunicación y en cualquier fase del procedimiento, el Comité propondrá, y la Dirección de Recursos Humanos adoptará, las medidas cautelares necesarias para proteger a la persona afectada y garantizar la eficacia de la investigación. Las medidas se rigen por los siguientes criterios:

- Son proporcionadas, motivadas, temporales y revisables en cualquier momento.
- No prejuzgan el resultado ni tienen carácter sancionador.
- **No pueden perjudicar a la persona afectada.** Si alguna de ellas implica un cambio en sus condiciones, requerirá su consentimiento y no supondrá pérdida retributiva ni de derechos.
- Se comunican por escrito a las personas a las que afectan.

Medida	Supuesto típico de aplicación
Cambio de servicio, turno, puesto o centro de la persona denunciada	Coincidencia en el mismo servicio o relevo.
Cambio de dependencia jerárquica de la persona afectada, a su elección	Acoso descendente por su mando directo.
Suspensión temporal de las funciones de mando o coordinación de la persona denunciada	Acoso descendente con riesgo de represalias.
Instrucción de abstenerse de cualquier contacto no imprescindible, incluido el digital	Cualquier supuesto.
Dispensa de la obligación de prestar servicios de la persona denunciada, con mantenimiento íntegro de su retribución	Indicios de especial gravedad, amenazas o riesgo para la investigación.
Apoyo psicológico y vigilancia de la salud voluntaria a la persona afectada	Afectación a la salud o petición de la persona afectada.
Comunicación y coordinación con el cliente	Hechos producidos en las instalaciones del cliente o con implicación de su personal.

10. Medidas disciplinarias y correctoras

10.1. Principios

La potestad disciplinaria se ejercerá conforme al artículo 58 del Estatuto de los Trabajadores y a la graduación de faltas y sanciones del Convenio colectivo estatal de empresas de seguridad 2026-2030. No se impondrán sanciones distintas de las previstas en el convenio ni sanciones que consistan en la reducción de vacaciones o del descanso ni en multa de haber (art. 58.3 ET).

10.2. Tipificación

Sin perjuicio de su calificación en cada caso atendiendo a las circunstancias, las conductas contempladas en este protocolo se encuadran en las siguientes faltas:

Conducta	Calificación (Convenio colectivo estatal de empresas de seguridad 2026-2030)	Sanción (art. 75)
Faltas de respeto y consideración en materia leve, palabras malsonantes	Leve (art. 72.6)	Amonestación verbal o escrita
Réplica descortés a compañeros o compañeras, mandos o público	Grave (art. 73.4)	Suspensión de empleo y sueldo de 1 a 15 días; inhabilitación para el ascenso durante un año; amonestación pública
Desconsideración de un mando hacia el personal a su cargo con abuso de su posición	Muy grave: abuso de autoridad (art. 74.16)	Suspensión de empleo y sueldo de 16 días a 2 meses; inhabilitación para el ascenso durante tres años; despido
Acoso laboral acreditado; malos tratos de palabra u obra; falta grave de respeto	Muy grave (art. 74.10)	Suspensión de empleo y sueldo de 16 días a 2 meses; inhabilitación para el ascenso durante tres años; despido
Abuso de autoridad	Muy grave (art. 74.16)	Ídem
Acoso discriminatorio; vejación por origen, religión, discapacidad, edad u otra condición personal	Muy grave: falta grave de respeto (art. 74.10); como mínimo, grave (Adenda única, cláusula 8)	Ídem
Represalias contra quien comunica, declara o colabora	Muy grave (art. 74.10 y, si procede de un superior, 74.16)	Ídem
Quebranto de la confidencialidad del procedimiento	Muy grave (art. 74.9)	Ídem

Las conductas de acoso pueden ser además causa de despido disciplinario por ofensas verbales o físicas (art. 54.2.c ET), por acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual (art. 54.2.g ET) o, en los demás casos, por transgresión de la buena fe contractual (art. 54.2.d ET).

10.3. Graduación

Conforme al artículo 71 del convenio colectivo, se valorarán la importancia de los hechos, la reincidencia, la intencionalidad y la trascendencia del daño. Se considerarán en particular como **circunstancias agravantes**:

- El prevalimiento de una posición jerárquica o de poder sobre la asignación de servicios, turnos o destinos.
- La reincidencia o la persistencia en la conducta tras haber sido advertida.
- La especial vulnerabilidad de la persona afectada: contrato temporal o en periodo de prueba, discapacidad, puesto aislado o situación de salud.

- La pluralidad de personas afectadas o de autores.
- Las presiones sobre la víctima, los testigos o su entorno para dificultar la investigación.
- La difusión de la conducta por medios digitales o ante el cliente o el público.

10.4. Garantías formales

- **Audiencia previa al despido.** Antes de adoptar un despido disciplinario, la empresa comunicará a la persona trabajadora los cargos concretos y le concederá un plazo razonable para alegar, conforme al artículo 7 del Convenio núm. 158 de la OIT y a la doctrina de la STS (Pleno) 1250/2024. Las declaraciones prestadas en la investigación no sustituyen este trámite.
- **Expediente contradictorio** cuando la persona sea representante legal de las personas trabajadoras o delegado o delegada sindical, o delegado o delegada de prevención (arts. 55.1 y 68.a ET; art. 37.1 LPRL), y **audiencia previa a los delegados y delegadas de la sección sindical** correspondiente cuando se trate de un despido y a la empresa le conste la afiliación sindical (art. 55.1 ET), extensible a otras sanciones conforme al artículo 10.3 de la Ley Orgánica de Libertad Sindical.
- **Comunicación escrita** de las sanciones graves y muy graves con expresión de la fecha y los hechos que las motivan (art. 58.2 ET), con acuse de recibo o firma de dos testigos en caso de negativa (art. 76 del convenio de seguridad).
- **Prescripción.** Las faltas leves prescriben a los diez días, las graves a los veinte y las muy graves a los sesenta días desde que la empresa tuvo conocimiento de su comisión y, en todo caso, a los seis meses de haberse cometido (art. 60.2 ET). El conocimiento cabal de los hechos por la empresa puede entenderse producido cuando concluye una investigación tramitada con diligencia (STS 1005/2021); por ello deben respetarse estrictamente los plazos del protocolo. En las conductas continuadas, el plazo de seis meses se computa desde el último acto.

10.5. Medidas correctoras y de reparación

Con independencia de la sanción, o cuando no proceda sanción, la Dirección podrá acordar medidas correctoras: formación específica en respeto y gestión de equipos, retirada de funciones de mando, reorganización del servicio, cambio definitivo de servicio o centro de la persona responsable y compromisos de conducta verificables. Se adoptarán además medidas de reparación a favor de la víctima: restitución de condiciones, apoyo psicológico, reconocimiento de la situación si lo desea y, en su caso, adaptación del puesto como persona especialmente sensible (art. 25 LPRL).

10.6. Consecuencias específicas para el personal de seguridad privada

Además de su trascendencia disciplinaria, las conductas de acoso pueden tener consecuencias sobre la habilitación profesional, que la empresa dará a conocer en la formación sobre el protocolo:

- La realización, orden o tolerancia, en el ejercicio de la actuación profesional, de prácticas abusivas, arbitrarias o discriminatorias, incluido el acoso, que entrañen violencia física o moral, cuando no constituyan delito, puede constituir infracción muy grave (art. 58.1.i de la Ley 5/2014), sancionable con multa de 6.001 a 30.000 euros y con extinción de la habilitación, de forma alternativa o acumulativa (arts. 62.1 y 65.1).
- La condena por delito doloso supone la pérdida del requisito de carecer de antecedentes penales y la extinción de la habilitación (arts. 28.1.e y 28.3 de la Ley 5/2014). La participación en un delito que conlleve la retirada de la habilitación es falta muy grave (art. 74.11 del convenio de seguridad).

10.7. Comunicaciones falsas o de mala fe

Solo cuando el Comité constate, con pruebas, que la comunicación es falsa y se formuló con conocimiento de su falsedad o con manifiesto desprecio a la verdad, podrá proponerse la actuación disciplinaria que corresponda por transgresión de la buena fe contractual. La falta de prueba suficiente no constituye mala fe y en ningún caso dará lugar a consecuencias para quien comunicó.

11. Actuación cuando intervienen terceras personas

La prestación de servicios en instalaciones de clientes exige reglas específicas:

Supuesto	Actuación de NPS
Una persona de NPS es acosada por personal del cliente o de otra empresa concurrente	▪ Protección inmediata de la persona afectada, incluido, si lo desea, su cambio de servicio sin perjuicio alguno. ▪ Comunicación formal y reservada al cliente o a la empresa empleadora de la persona denunciada, con solicitud de que adopte medidas e informe de ellas. ▪ Activación de la coordinación de actividades empresariales (art. 24 LPRL y RD 171/2004). ▪ Si el cliente no actúa, NPS adoptará las medidas a su alcance en la relación contractual.
Una persona de NPS es denunciada por personal del cliente o por público	▪ Tramitación conforme a este protocolo, con las mismas garantías. ▪ Coordinación con el cliente para obtener la información necesaria, respetando la confidencialidad.
Violencia externa o agresiones de público o usuarios	▪ Se gestionan conforme al procedimiento de prevención de la violencia externa del Plan de Prevención, sin perjuicio de aplicar este protocolo si existe un patrón de hostigamiento.

NPS incorporará en sus contratos y pliegos de servicio una cláusula por la que el cliente se compromete a colaborar en la prevención y la investigación de situaciones de acoso que afecten a personal de NPS en sus instalaciones.

12. Prevención



Figura 3. Estrategia preventiva.

12.1. Evaluación de riesgos psicosociales

El Servicio de Prevención evaluará los riesgos psicosociales de todos los puestos, con método validado y participación de la plantilla, prestando especial atención a los factores propios de la actividad: trabajo en solitario y nocturno, turnicidad, contacto con público, presión del cliente, estilos de mando y sistemas de asignación de servicios. La evaluación incorporará la perspectiva de género, conforme a la medida 11.5.3 del I Plan de Igualdad, y se revisará tras cada caso de acoso acreditado y, en todo caso, con la periodicidad que establezca el Plan de Prevención.

12.2. Formación

Personas destinatarias	Contenido	Periodicidad
Toda la plantilla	Conceptos, conductas prohibidas, derechos y cauces del protocolo.	En la acogida y con ocasión de cada revisión del protocolo
Mandos intermedios y jefaturas de servicio	Liderazgo respetuoso, organización objetiva de servicios, detección de señales y primera actuación.	Inicial y cada dos años
Persona de referencia y Comité	Técnicas de entrevista, valoración de la prueba, confidencialidad y protección de datos.	Antes de actuar y actualización anual

12.3. Información y difusión

El protocolo se entregará a cada persona trabajadora con acuse de recibo, se publicará en todos los centros y servicios y en los canales internos, junto con la infografía del Anexo VIII, y se informará de él a los clientes en el marco de la coordinación de actividades empresariales.

12.4. Vigilancia de la salud y apoyo

Las personas afectadas podrán solicitar la vigilancia de la salud del artículo 22 de la Ley 31/1995, voluntaria y confidencial, y el apoyo psicológico disponible a través del Servicio de Prevención o de la mutua colaboradora con la Seguridad Social. La información médica solo se incorporará al expediente con consentimiento expreso de la persona interesada.



13. Protección de datos y confidencialidad

- **Responsable del tratamiento:** Napau Sistemas, S.L.
- **Finalidad:** gestión de las comunicaciones, investigación de los hechos y adopción de medidas en aplicación de este protocolo.
- **Base jurídica:** cumplimiento de obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales y de igualdad de trato (art. 6.1.c RGPD) y, para datos de salud, las obligaciones en el ámbito del Derecho laboral (art. 9.2.b RGPD).
- **Acceso:** limitado a la persona de referencia, al Comité, a la Dirección de Recursos Humanos y a la Dirección cuando deban adoptar medidas, a la asesoría jurídica si procedieran acciones legales y a las personas expertas designadas, todas ellas sujetas a confidencialidad.
- **Minimización:** solo se tratarán los datos necesarios para la investigación; los datos de salud se incorporarán únicamente con consentimiento expreso.
- **Conservación:** las comunicaciones recibidas por el Sistema interno de información se rigen por los plazos del artículo 32 de la Ley 2/2023; incorporadas al expediente, se conservan durante la tramitación y, después, bloqueadas (art. 32 LOPDGDD) durante los plazos de prescripción de las responsabilidades que pudieran derivarse (art. 4 LISOS, hasta cinco años en materia de prevención) o mientras exista un procedimiento administrativo o judicial abierto.
- **Derechos:** las personas interesadas pueden ejercer sus derechos ante la Dirección de Recursos Humanos, sin que el ejercicio del derecho de acceso por la persona denunciada permita conocer la identidad de quien comunicó ni de los testigos cuando ello no sea imprescindible para su defensa.

Las comunicaciones recibidas por el Sistema interno de información de la Ley 2/2023 se regirán además por su normativa específica; su remisión al Comité se ampara en el artículo 32.2 de dicha ley, por ser necesaria para adoptar medidas correctoras y, en su caso, disciplinarias. La vulneración del deber de confidencialidad por cualquier persona interviniente será objeto de actuación disciplinaria.

14. Relación con otras vías de actuación

Este protocolo es un instrumento de prevención y protección de la empresa. No limita los derechos de las personas afectadas, que pueden en cualquier momento:

- Presentar denuncia ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- Ejercitar acciones ante la jurisdicción social, incluida la modalidad procesal de tutela de derechos fundamentales (arts. 177 y siguientes LRJS).
- Presentar denuncia o querella ante el Ministerio Fiscal, la policía o el juzgado cuando los hechos pudieran ser delictivos.

> **Plazos legales**
>
> El uso de este protocolo no es requisito previo para ejercitar acciones y no interrumpe ni suspende los plazos legales de prescripción o caducidad. La persona de referencia informará de ello a la persona afectada en la primera entrevista.

Si los hechos pudieran ser constitutivos de delito, la empresa informará a la persona afectada de su derecho a denunciar y continuará el procedimiento interno para adoptar las medidas laborales que procedan, salvo que la autoridad judicial acuerde otra cosa. La existencia de un proceso penal no impide la adopción de medidas cautelares ni disciplinarias fundadas en hechos acreditados en el ámbito laboral.

15. Seguimiento, evaluación e indicadores

La Dirección de Recursos Humanos elaborará un informe anual, en términos estadísticos y anonimizados, que trasladará al Comité de Seguridad y Salud o, en su defecto, a la representación de la plantilla, con los siguientes indicadores:

Indicador	Finalidad
Número de comunicaciones recibidas, por canal y por modalidad de acoso	Uso y accesibilidad de los cauces
Porcentaje de expedientes resueltos dentro de plazo y duración media	Celeridad
Resultado de los expedientes por calificación	Eficacia de la investigación
Medidas cautelares, disciplinarias y correctoras adoptadas	Capacidad de respuesta
Casos con seguimiento a 3 y 6 meses completado y represalias detectadas	Protección efectiva
Porcentaje de plantilla y de mandos formados	Prevención
Bajas de origen psicosocial y solicitudes de cambio de servicio	Detección temprana

16. Difusión, revisión, entrada en vigor y derogación

El protocolo entra en vigor el día siguiente al de su aprobación y se revisará: cada cuatro años; cuando lo aconsejen los indicadores o un caso concreto; cuando se modifique el convenio colectivo aplicable; y cuando entre en vigor la reforma de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales cuyo anteproyecto aprobó el Consejo de Ministros el 28 de abril de 2026, o su desarrollo reglamentario en materia de riesgos psicosociales.

Queda sin efecto el «Protocolo frente a situaciones de acoso laboral, sexual o de género en la relación laboral» (Ref. 2, Rev. 0, de 12 de febrero de 2024) en lo relativo al acoso laboral. Los procedimientos iniciados antes de la entrada en vigor continuarán su tramitación conforme a este protocolo en todo lo que refuerce la protección de la persona afectada, sin merma de las garantías de defensa de la persona denunciada.

Anexo I. Designación de órganos y canales

Documento que se publicará en todos los centros y servicios. Debe mantenerse actualizado.

Función	Nombre y apellidos	Contacto
Persona de referencia (titular)		
Persona de referencia (suplente)		
Comité · Presidencia (RRHH)		
Comité · Servicio de Prevención		
Comité · Representación de la plantilla		
Suplentes del Comité		
Responsable del Sistema interno de información (Ley 2/2023)		

Canal	Datos
Buzón de correo electrónico confidencial	
Teléfono de la persona de referencia	
Dirección postal (sobre cerrado, a la atención del Comité)	
Sistema interno de información (Ley 2/2023)	

Fecha de actualización: ____ / ____ / _____

Anexo II. Modelo de comunicación de una situación de acoso laboral

Este formulario es orientativo: la comunicación es válida aunque no se utilice. Puede entregarse en sobre cerrado.

1. Persona que comunica

Condición:

☐ Persona afectada ☐ Testigo ☐ Mando ☐ Representación de la plantilla ☐ Otra

Nombre y apellidos, puesto, servicio y forma de contacto preferida

2. Persona afectada (si es distinta)

Nombre y apellidos, puesto y servicio

¿Conoce y consiente esta comunicación?

☐ Sí ☐ No ☐ No lo sé

3. Persona o personas a las que se atribuye la conducta

Nombre, puesto y relación con la persona afectada

Relación jerárquica:

☐ Superior ☐ Mismo nivel ☐ Subordinada ☐ Personal del cliente o de otra empresa

4. Descripción de los hechos

Qué ha ocurrido, cuándo, dónde y con qué frecuencia

Duración:

☐ Hecho aislado ☐ Varias veces ☐ De forma continuada

Personas que presenciaron los hechos o pueden aportar información

Pruebas disponibles:

☐ Mensajes ☐ Correos ☐ Documentos ☐ Cuadrantes ☐ Testigos ☐ Otras

Efectos en la salud o en las condiciones de trabajo, si desea indicarlos

¿Solicita la vía de intervención temprana?

☐ Sí ☐ No ☐ Deseo información

Medidas de protección que considera necesarias

Declaro que la información facilitada es cierta según mi conocimiento. He sido informado o informada del tratamiento confidencial de mis datos conforme al apartado 13 del protocolo.

Fecha y firma

Anexo III. Acta de entrevista

Expediente núm.	
Fecha, hora y lugar	
Persona entrevistada y condición	
Acompañante	
Miembros del Comité presentes	

Antes de comenzar se informa a la persona entrevistada del objeto de la entrevista, de su deber de confidencialidad, de la prohibición de represalias y del tratamiento de sus datos. Si es la persona denunciada, se le informa además de los hechos que se le atribuyen y de su derecho a aportar pruebas y proponer testigos.

Manifestaciones

Documentos o pruebas aportados

Leída el acta, las personas firmantes la encuentran conforme. La persona entrevistada puede hacer constar las rectificaciones que estime oportunas.

Persona entrevistada

Por el Comité

Anexo IV. Compromiso de confidencialidad

D./D.ª _____, con DNI _____, en su condición de _____ en el expediente núm. _____, se compromete a:

a) Guardar estricta reserva sobre los hechos, las personas y las actuaciones de las que tenga conocimiento, durante el procedimiento y después de su conclusión.

b) No divulgar ni utilizar esa información con fines distintos del procedimiento.

c) No realizar copias de la documentación salvo autorización del Comité y devolverla a su conclusión.

d) Comunicar al Comité cualquier circunstancia que pueda comprometer su imparcialidad.

Queda informado o informada de que el incumplimiento de este compromiso constituye falta muy grave conforme al apartado 10.2 del protocolo, sin perjuicio de otras responsabilidades.

Lugar, fecha y firma

Anexo V. Estructura del informe de conclusiones

a) **Identificación:** número de expediente, composición del Comité y fechas relevantes.

b) **Antecedentes:** resumen de la comunicación y de las decisiones de admisión y medidas cautelares.

c) **Diligencias practicadas:** entrevistas, documentos y otras pruebas, con indicación de las propuestas por cada parte.

d) **Hechos probados:** relación precisa, con fechas, lugares y fuente de prueba de cada hecho.

e) **Hechos no probados** y razones.

f) **Valoración:** análisis global conforme a los elementos del apartado 5 y, en su caso, a los criterios de acoso discriminatorio.

g) **Calificación:** una de las previstas en el apartado 8.5.

h) **Circunstancias agravantes o atenuantes.**

i) **Propuesta de medidas:** disciplinarias con su tipificación convencional, correctoras, de reparación y de prevención.

j) **Seguimiento propuesto.**

k) **Firma** de los miembros del Comité y, en su caso, voto particular motivado.

Anexo VI. Guía para mandos: detectar y actuar

Señales de alerta

En la persona	En el equipo	En la organización del servicio
▪ Cambios bruscos de comportamiento, aislamiento o irritabilidad ▪ Aumento de ausencias o bajas ▪ Peticiones reiteradas de cambio de servicio	▪ Bromas recurrentes a costa de la misma persona ▪ Exclusión de conversaciones o grupos ▪ Tensión visible en relevos	▪ Asignaciones de servicios poco homogéneas ▪ Cambios de cuadrante sin justificación ▪ Quejas del cliente centradas en una persona

Qué hacer

a) Escuchar con respeto, sin juzgar y sin minimizar.

b) Informar a la persona de la existencia del protocolo y de la persona de referencia.

c) Comunicar la situación a la persona de referencia en el mismo día.

d) Si hay riesgo inmediato, separar a las personas implicadas y avisar a la Dirección de Recursos Humanos.

Qué no hacer

- Investigar por cuenta propia o interrogar a testigos.
- Confrontar a las partes o proponer que «lo arreglen entre ellas».
- Comentar el caso con terceras personas.
- Adoptar cambios que perjudiquen a quien ha comunicado la situación.

Anexo VII. Recomendaciones para la persona afectada



- No se culpe. El acoso es responsabilidad de quien lo ejerce y de la organización que debe impedirlo.
- Si puede hacerlo con seguridad, exprese con claridad que la conducta no es aceptable.
- Anote en un registro personal cada hecho: fecha, hora, lugar, lo ocurrido y quién estaba presente. Conserve mensajes, correos y documentos.
- Hable con alguien de confianza y con la persona de referencia. No tiene que decidir en ese momento si presenta una comunicación formal.
- Si nota efectos en su salud, acuda a su médico o médica y al Servicio de Prevención.
- Recuerde que puede acudir en cualquier momento a la Inspección de Trabajo o a los tribunales, y que el protocolo no interrumpe los plazos legales.

Anexo VIII. Infografía para difusión

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN

ACOSO LABORAL: TOLERANCIA CERO

SEGURIDAD

¿QUÉ ES?

Toda conducta hostil o humillante, reiterada en el tiempo, que atenta contra tu dignidad o tu integridad o degrada tus condiciones de trabajo, venga de un mando, de un compañero o compañera, o de otra persona vinculada al servicio.

EJEMPLOS DE CONDUCTAS PROHIBIDAS

- Aislarte, ignorarte o prohibir que te hablen
- Ridiculizarte o criticar tu trabajo en público de forma sistemática
- Asignarte siempre los peores turnos o servicios como castigo
- Darte órdenes imposibles, absurdas o por debajo de tu categoría
- Vigilarte de forma abusiva con cámaras, llamadas o mensajes
- Difundir rumores o mensajes ofensivos en grupos de trabajo

NO es acoso laboral un conflicto puntual, una crítica profesional respetuosa ni una decisión organizativa justificada. Aun así, cualquier falta de respeto puede comunicarse y ser corregida.

¿QUÉ PUEDES HACER?

1 Pide que pare
Si puedes hacerlo con seguridad, deja claro que la conducta no es aceptable.

2 Guarda pruebas
Anota fechas, lugares, testigos. Conserva mensajes y correos.

3 Comunícalo
Por escrito o de palabra. Puedes pedir apoyo a una persona de confianza.

TUS GARANTÍAS

- Confidencialidad
- Prohibición de represalias
- Imparcialidad y audiencia
- Apoyo y protección



Buzón confidencial y personas de contacto: consulta el Anexo I del protocolo publicado en tu centro o servicio. También puedes usar el Sistema interno de información de la empresa.

Anexo IX. Principales cambios respecto de la versión de 2024

Aspecto	Versión 2024	Versión actual
Estructura	Un único protocolo para acoso laboral, sexual y por razón de sexo.	Dos protocolos diferenciados por su distinta naturaleza jurídica, con reglas de reconducción y concurrencia.
Concepto	Definición genérica; ejemplos de acoso laboral mezclados con los de acoso sexual.	Definición operativa conforme a la doctrina del Tribunal Constitucional (STC 56/2019 y 28/2025) y catálogo de conductas propio del sector.
Órganos	Comité de Trabajadores o dirección, sin reglas de imparcialidad.	Persona de referencia, Comité de Investigación, instrucción externa, abstención y recusación.
Procedimiento	Procedimiento informal basado en la confrontación; plazo único de 30 días.	Vía temprana solo voluntaria y con límites; investigación con contradicción; plazos por fase.
Sanciones	Incluía sanciones no previstas en el convenio (desplazamiento, pérdida de categoría) y faltas que no se ajustaban a él.	Tipificación y sanciones exclusivamente conforme al convenio colectivo aplicable (art. 58 ET).
Garantías	No preveía la audiencia previa al despido ni reglas de prescripción.	Audiencia previa (STS 1250/2024), expediente contradictorio y cómputo de la prescripción.
Entornos digitales y terceros	No contemplados.	Regulados expresamente (OIT 190; coordinación de actividades empresariales).
Datos y canal de denuncias	No contemplados.	Integración con la Ley 2/2023 y régimen de protección de datos.