

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL EN LA AEPD

Adaptación a la Agencia Española de Protección de Datos del Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado

(Actualización 2019)

Código Seguro De Verificación:	APDFFB2D873774CCD3814070-41493	Fecha	21/11/2019
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	la Directora - Mar España Martí		
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	1/17



La Agencia Española de Protección de Datos (en adelante AEPD) se configura como una autoridad administrativa independiente de ámbito estatal, de las previstas en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, con personalidad jurídica y plena capacidad pública y privada, que actúa con plena independencia de los poderes públicos en el ejercicio de sus funciones. Su especial autonomía y su independencia funcional en el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas se reflejan en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

La Agencia Española de Protección de Datos manifiesta su rechazo a todo tipo de conducta de acoso laboral, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quién sea la víctima o el acosador. La AEPD se opone frontalmente al empleo de datos personales que supongan tratamientos de datos ilícitos, que pudieran socavar el derecho a la intimidad y privacidad de los empleados, y que pudieran constituir o acompañar a conductas susceptibles de calificarse como acoso laboral.

La AEPD se muestra firmemente comprometida con la protección de datos personales, necesaria para la salvaguarda al derecho fundamental al honor y a la intimidad personal y familiar de las personas. En consecuencia, atenderá especialmente a los tratamientos de datos personales de sus trabajadores que puedan suponer un incremento del riesgo de conductas constitutivas de acoso. En cualquier caso, tendrá en cuenta el posible impacto en este sentido de los tratamientos que lleve a cabo.

Consecuentemente, la AEPD asume el firme compromiso de prevenir, sensibilizar y actuar en cuanto se tenga conocimiento de cualquier situación de ciberacoso laboral, acoso laboral a través de redes sociales y en los supuestos de difusión de videos e imágenes o contenidos relacionadas con la vida personal de los empleados.

Para hacer efectivo este rechazo y el compromiso de actuación, se procede a aprobar un nuevo Protocolo de Actuación frente al acoso laboral, que actualice el Protocolo de actuación previo, aprobado el 14 de septiembre de 2011, con el que se daba cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.

De esta forma, se pretende incorporar la protección de datos de forma sistemática y expresa en las políticas de prevención del acoso de esta autoridad administrativa independiente. Esto es acorde no solo a las competencias de la AEPD y la función que la normativa de protección de datos le atribuye, sino también al actual contexto laboral y tecnológico, en que gran parte de las posibles conductas constitutivas de acoso se producen en el ámbito digital, a través de o motivadas por tratamientos ilícitos de datos personales.

Código Seguro De Verificación:	APDFFB2D873774CCD3814070-41493	Fecha	21/11/2019
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	la Directora - Mar España Martí		
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	2/17



Además, tener en cuenta el carácter transversal de la prevención del acoso en las medidas organizativas de la entidad y, concretamente, en las políticas de protección de datos exige que la AEPD minimice los tratamientos de datos, especialmente cuanto se trata de datos de especial protección que pudieran dar lugar, en caso de un mal uso, a situaciones de acoso o discriminación.

I. DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL.

Cuando se utiliza la expresión acoso laboral, se suele hacer referencia a lo que en términos algo más concretos se conoce como “acoso moral o psicológico en el trabajo” -en su terminología inglesa, “mobbing”-.

El Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado considera como acoso psicológico o moral, “la exposición a conductas de Violencia Psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquélla/s desde una posición de poder -no necesariamente jerárquica, sino en términos psicológicos-, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud”.

En este contexto, para que una conducta pueda ser calificada de Acoso Psicológico o moral (Mobbing), se requerirá que se cumplan todas las condiciones que se han subrayado en la definición. No tendrán, por tanto, la consideración de Acoso Psicológico / Mobbing:

- Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero el acoso laboral exige una actuación desde una posición de poder -psicológico-.
- Las acciones de Violencia en el Trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo.
- Asimismo, no se considerarán conductas de acoso aquellas que, aún pudiendo incluirse aparentemente en la definición, se concluya que por sus características no constituyen comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones “fundadas” por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes) o bien, cuando las pruebas presentadas no sean consistentes, sin ser falsas.

En el Anexo III se incluye una relación de conductas “típicas” de acoso, a los efectos de una mayor clarificación de este fenómeno.

Código Seguro De Verificación:	APDFFB2D873774CCD3814070-41493	Fecha	21/11/2019
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	la Directora - Mar España Martí		
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	3/17



Conviene destacar que en la actualidad las conductas que caben dentro de esta definición de acoso laboral interactúan con las nuevas tecnologías, cobrando especial importancia el concepto del acoso laboral digital, que engloba conductas de difusión de contenidos denigratorios de la persona con el objetivo de crear un entorno hostil o humillante para el empleado.

Es conveniente distinguir el acoso laboral del acoso sexual y del acoso por razón de sexo u orientación sexual. Las conductas constitutivas de acoso laboral carecen de contenido sexual y la circunstancia que las motiva no es el sexo del trabajador ni su orientación o identidad sexual, sino que pueden estar motivadas por otras posibles causas de discriminación (por ejemplo, raza, ideología política, creencias religiosas, aspecto, discapacidad, etc.) o motivadas por cualquier otra circunstancia laboral o personal, sin que concurra una causa de discriminación (por ejemplo, por enemistades manifiestas, conflictos personales, formas de trabajar, etc.).

II. RESPONSABILIDADES

La realización de conductas constitutivas de acoso laboral podrá dar lugar a la exigencia de los siguientes tipos de responsabilidades, según la entidad y circunstancias de cada caso.

- a. Responsabilidad disciplinaria
- b. Responsabilidad penal
- c. Responsabilidad en materia de protección de datos (administrativa)
- d. Responsabilidad civil, derivada de daños materiales o daños morales.

La Agencia Española de Protección de Datos, como responsable de la garantía de la salud de los empleados públicos procurará, dentro del ejercicio de sus competencias, que se hagan efectivas las responsabilidades derivadas de las situaciones anteriormente mencionadas, especialmente en lo relativo a la responsabilidad disciplinaria y por infracción de la normativa de protección de datos.

Frente a las conductas descritas en este Protocolo se adoptarán medidas disciplinarias de acuerdo con lo previsto por el Estatuto Básico del Empleado Público que tipifica en su artículo 95 como falta disciplinaria muy grave toda actuación que suponga discriminación por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, lengua, opinión, lugar de nacimiento o vecindad, sexo o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso moral, sexual y por razón de sexo.

La prohibición de estas conductas se entenderá sin perjuicio de lo establecido en el artículo 173.1 de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, que tipifica el acoso dentro de los delitos contra la integridad moral (El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años. Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial y prevaliéndose de su relación de

Código Seguro De Verificación:	APDPFB2D873774CCD3814070-41493	Fecha	21/11/2019
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	la Directora - Mar España Martí		
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	4/17



superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima), siendo la competencia para su apreciación, así como para el establecimiento de las penas correspondientes, de los órganos judiciales que resulten competentes de acuerdo con lo previsto por la Ley de Enjuiciamiento Criminal

III. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.

a. PRIMERA FASE

Iniciación del procedimiento.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un escrito según el modelo disponible en la Intranet de la AEPD.

El escrito se presentará por la persona presuntamente acosada, por su representante legal, por los representantes de las empleadas y empleados públicos en el ámbito en donde aquella preste sus servicios, o por las personas titulares de los órganos administrativos que tengan conocimiento del posible acoso.

Cuando el denunciante no sea el propio interesado, la AEPD estará obligada a corroborar el caso y, una vez corroborado, iniciará las actuaciones previstas en este protocolo.

El escrito se dirigirá al Secretario General de la AEPD, que dará traslado al Servicio de Recursos Humanos, que será la unidad encargada de recibir y tramitar el escrito.

Este escrito no se presentará por el Registro de entrada de documentos para preservar la confidencialidad de la denuncia, sino directamente ante el Secretario General de la AEPD, que expedirá un recibí para que quede constancia de la recepción de la denuncia.

El Servicio de Recursos Humanos, tras un primer análisis de los datos objetivos y/o previamente conocidos sobre el caso podrá:

- No admitir a trámite dicha denuncia, por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo.
- Iniciar la tramitación del caso según lo previsto en este protocolo.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, y previa audiencia a las mismas, el servicio de Recursos Humanos de la AEPD podrá proponer motivadamente la posible movilidad de éstas, con el fin de evitarles mayores perjuicios.

Indagación y valoración inicial.

Si el Servicio de Recursos Humanos de la AEPD considera procedente iniciar la tramitación, comenzará solicitando informe al Servicio de Prevención Ajeno contratado por la AEPD y recopilará la información inicial que se requiera para poder efectuar una primera valoración del caso.

El Servicio de Prevención deberá informar sobre la situación previa de los riesgos psicosociales en la Unidad implicada, así como de posibles antecedentes o indicadores de interés para el caso, con los límites que pudiera tener, en su caso, determinada información

Código Seguro De Verificación:	APDFFB2D873774CCD3814070-41493	Fecha	21/11/2019
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	la Directora - Mar España Martí		
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	5/17



confidencial. Además, si dispone de algún especialista en el área de la Psicología laboral aplicada, y a petición del responsable del Servicio de Recursos Humanos de la AEPD, deberá asesorar a esta Unidad sobre la orientación del caso –incluida la posible necesidad de recurrir a especialistas, internos o externos–.

En el proceso de recopilación de información, que deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos los implicados, podría ser necesario proceder a entrevistar a los afectados –denunciante y denunciado– y posiblemente a algunos testigos u otro personal de interés, si los hubiere. En todo caso, la indagación acerca de la denuncia debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas, tanto reclamante como persona presuntamente acosadora.

Dichas entrevistas deben ser realizadas por personal técnico experto en análisis y resolución de conflictos interpersonales. En ellas, tanto el denunciante como el denunciado podrán ser acompañados, si así lo solicitan expresamente, por un Delegado de Prevención, u otro acompañante de su elección.

Al finalizar esta indagación previa, el Servicio de Recursos Humanos de la AEPD emitirá un informe de valoración inicial, con las conclusiones y propuestas que se deriven de la misma, que elevará al Secretario General de la AEPD, acompañando las actuaciones practicadas.

Este informe deberá ser emitido en un plazo máximo de 10 días naturales desde que se presentó la denuncia y deberá incluir la información recopilada así como las entrevistas realizadas.

Elaboración de propuestas resultantes del informe de valoración inicial.

A la vista del informe de valoración inicial, el Secretario General de la AEPD deberá actuar en consecuencia, debiendo optar por alguna de las siguientes alternativas:

- A. Archivo de la denuncia, motivado por alguno de los siguientes supuestos:
 - Desistimiento del denunciante (salvo que de oficio procediera continuar la investigación).
 - Falta de objeto o insuficiencia de indicios.
 - Que, por actuaciones previas, se pueda dar por resuelto el contenido de la denuncia.

- B. Si del análisis del caso se dedujera la comisión de alguna otra falta, distinta al “mobbing” y tipificada en la normativa existente, se propondrá la incoación del expediente disciplinario que corresponda.

- C. Si del referido informe se dedujese que se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial, -por ejemplo, de “Maltrato Psicológico”, pero no “mobbing”-, se aplicará, si procede, alguna de las siguientes medidas:

Código Seguro De Verificación:	APDFFB2D873774CCD3814070-41493	Fecha	21/11/2019
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	la Directora - Mar España Martí		
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	6/17



- Si se trata de una situación de conflicto: Activar los mecanismos de resolución de conflictos interpersonales, si existen, o proponer la actuación de un “mediador”, admitido por las partes.
- Si se trata de “otros supuestos” incluidos en el ámbito de los riesgos psicosociales: Aplicar las medidas correctoras que aconseje el informe de valoración inicial, si procede.

D. Indicios claros de Acoso Laboral:

Cuando del referido informe se deduzca con claridad la existencia de acoso laboral, el Secretario General de la AEPD lo remitirá al Director de la AEPD, que podrá ordenar la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso y aplicará, si procede, medidas correctoras de la situación.

E. Presunción/Indicios de posible acoso laboral, en base al informe inicial emitido:

Si el informe de valoración inicial se presumiera razonablemente que existen indicios de acoso laboral contra el/la empleado/a público/a, pero no se está aún en condiciones de emitir una valoración precisa, el Secretario General de la AEPD, trasladará dicho informe inicial y toda la información disponible a un “Comité Asesor para situaciones de Acoso”, constituido al efecto.

Medidas cautelares: procedimiento extraordinario y urgente

En los supuestos excepcionales y urgentes en que la conducta constitutiva de acoso laboral se trate de la difusión de imágenes o videos que atente gravemente contra la privacidad y derechos de la persona afectada, la Agencia Española de Protección de Datos, previamente a la aplicación del procedimiento recogido en este Protocolo, tomará de forma urgente las medidas cautelares oportunas para paralizar la difusión de tales archivos, de oficio en el caso que los hechos sean constitutivos de un delito público (injurias, amenazas...) o a solicitud de la persona afectada en los demás upuestos.

Para ello, se empleará el Canal Prioritario de denuncias contra la difusión ilegítima de contenidos sensibles, cuya gestión corresponde a la Subdirección General de Inspección de Datos, garantizando en todo momento la confidencialidad. En estos supuestos, formará parte del Comité Asesor -que se tratará a continuación- además de los sujetos indicados en el Anexo II, una persona de la Subdirección General de Inspección de Datos.

En estos supuestos, además de la aplicación del presente Protocolo, la Subdirección General de Inspección de Datos iniciará el correspondiente procedimiento sancionador y tomará las medidas pertinentes para determinar si se ha producido una infracción de la normativa de protección de datos. La SGID y la Secretaría General actuarán conjuntamente para adoptar medidas que garanticen el derecho

b. SEGUNDA FASE

Constitución de un Comité Asesor.

Código Seguro De Verificación:	APDPFB2D873774CCD3814070-41493	Fecha	21/11/2019
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	la Directora - Mar España Martí		
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	7/17



La aceptación del informe inicial, por parte del Secretario General de la AEPD, por el que se determina que existe presunción de acoso, motivará a que se constituya un Comité Asesor en el plazo de cinco días hábiles, en los términos establecidos en el Anexo II.

En la resolución de constitución del Comité además de nombrarse los miembros del mismo se designará a alguno de ellos como instructor.

Serán de aplicación a los miembros de dicho Comité las normas relativas a la abstención y recusación establecidas en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Investigación.

Reunido el Comité Asesor, a la vista del informe de valoración inicial, puede dar por terminada la investigación si no apreciara indicios de acoso laboral.

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

Al término de dicha investigación, el instructor elaborará un informe que presentará al Comité Asesor. El plazo para recabar información y elaborar el informe correspondiente no será superior a quince días naturales.

Los departamentos ministeriales y los organismos públicos vinculados o dependientes de la Administración General del Estado tendrán la obligación de colaborar con el instructor a lo largo de todo el proceso de investigación.

Elaboración del Informe de conclusiones del Comité Asesor.

Finalizada la investigación del Comité Asesor, el instructor del procedimiento remitirá el informe de conclusiones al Secretario General de la AEPD.

El Secretario General de la AEPD, a la vista del informe, en el plazo de 15 días naturales podrá:

- Declarar la inexistencia de acoso y el archivo del expediente. No obstante, podrá proponer aplicar medidas que mejoren la situación existente.
- Proponer al Director de la AEPD la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso y aplicar, si procede, medidas correctoras de la situación.
- Si se estima que se trata de hechos que pudieran ser constitutivos de algunos delitos cometidos por los empleados públicos contra el ejercicio de los derechos de la persona reconocidos por las leyes, deberá remitirse a las normas procedimentales aplicables.
- Si se detecta alguna falta distinta al acoso, se propondrá las acciones correctoras que pongan fin a la situación producida y se promoverá, en su caso, el expediente correspondiente.

Código Seguro De Verificación:	APDFFB2D873774CCD3814070-41493	Fecha	21/11/2019
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	la Directora - Mar España Martí		
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	8/17



c. DENUNCIAS INFUNDADAS O FALSAS

En el caso de que del informe de valoración inicial o del emitido por el Comité Asesor, resulte que la denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, el Director o Directora de la AEPD podrá incoar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.

d. INFORMACIÓN

Con carácter general, de las actuaciones llevadas a cabo en cada fase del proceso y de la(s) resolución(es) adoptada(s) se informará a las partes implicadas. Asimismo se informará al Comité de Seguridad y Salud, preservando la intimidad de las personas.

Excepcionalmente, y en aquellos casos en los que no quede suficientemente motivada la no admisión a trámite de alguna denuncia de acoso, el Comité de Seguridad y Salud, podrá acordar instar al servicio de Recursos Humanos la revisión de las decisiones adoptadas.

II. SEGUIMIENTO Y CONTROL.

El Servicio de RRHH de la AEPD registrará los informes de conclusiones y los remitirá a los titulares de los órganos que tengan competencias para realizar las medidas que en dichos informes se propongan.

La AEPD realizará el seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas y prestará una especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, al apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas.

La AEPD prestará también una atención especial a la evitación de posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo, cuando se produce la reincorporación del empleado/a público/a que haya estado de baja laboral, después de una denuncia de acoso.

La AEPD realizará un registro y seguimiento estadístico de los casos de acoso laboral realmente producidos e informará al Comité de Seguridad y Salud.

III. MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO.

Siguiendo los principios de la acción preventiva que se recogen en el art. 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la actuación preventiva frente al acoso laboral en la AEPD debe plantearse a dos niveles:

a. EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO LABORAL

La primera y fundamental vía para la prevención del acoso laboral es un adecuado diseño de la organización del trabajo, tal y como se recomienda para la prevención de los riesgos psicosociales, en general. Diseño que debe ser complementado con un adecuado sistema de evaluación y control de dichos riesgos psicosociales.

En relación con ambas cuestiones y a fin de que el entorno de trabajo de la AEPD sea el más adecuado, de forma que no se favorezca la aparición de conductas de acoso en el trabajo, la acción preventiva de la AEPD se regirá por los siguientes planteamientos:

Código Seguro De Verificación:	APDFFB2D873774CCD3814070-41493	Fecha	21/11/2019
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	la Directora - Mar España Martí		
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	9/17



- a. Respetar los criterios establecidos por la Ergonomía y la Psicología para un diseño adecuado del trabajo.
- b. Diseñar y aplicar una adecuada política de evaluación y control de los riesgos psicosociales.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, será el encargado de proponer y promover las acciones preventivas que correspondan en cada caso. Acciones que serán asumidas y ejecutadas, siempre que resulte posible, por la AEPD.

b. ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

La AEPD, con la colaboración de los Servicios de Prevención, promoverá y ejecutará programas específicos dirigidos a:

- a. Establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos y procedimientos para la resolución de los mismos.
- b. Proporcionar una formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, especialmente dirigida a responsables de equipos de personas, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen. Asimismo, garantizar la formación de las personas involucradas en la resolución de estas situaciones.
- c. Integrar en la formación continua de los mandos una definición clara de conductas “obligatorias” y de conductas “prohibidas”, tanto en su propia función de mando como en la conducta de sus subordinados.
- d. Organizar actividades formativas específicas para los responsables de la prevención y gestión de los casos de acoso, por un lado, y para representantes sindicales, por otro, en las que se suministre información suficiente para dar a conocer la filosofía asumida por la Administración en cuanto a la no tolerancia de determinados comportamientos vinculados al acoso laboral y en cuanto a los procedimientos que se establezcan para su prevención y/o resolución.
- e. Integrar los códigos éticos y los compromisos de la Administración, de forma transversal, en toda la formación continua.
- f. Difundir información a través de la intranet de la Agencia. Publicidad y difusión de este Protocolo, a través de su publicación en la intranet.
- g. Entrega del presente Protocolo a las personas que empiecen a prestar servicios en la AEPD, junto a la información de prevención de riesgos y seguridad.
- h. Información preventiva y formación a todos los empleados sobre las conductas que, mediante el uso de las TIC, pueden ser consideradas de acoso laboral.

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

En el contexto de este Protocolo deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:

Código Seguro De Verificación:	APDFFB2D873774CCD3814070-41493	Fecha	21/11/2019
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	la Directora - Mar España Martí		
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	10/17



- Cualquier empleado público tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible acoso laboral que conozca.
- Cualquier empleado tiene la obligación de informar a sus superiores cuando lleguen a su conocimiento indicios de un empleo de datos personales que coadyuven a una situación de acoso laboral, especialmente en lo relativo a la comunicación y difusión de videos e imágenes que supongan una discriminación contra el trabajador.
- La persona afectada por un hecho de acoso laboral podrá denunciarlo ante la AEPD y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su denuncia.
- Todo responsable público está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de acoso laboral en el ámbito de su competencia.
- La aplicación de este protocolo no deberá impedir en ningún caso la utilización, paralela o posterior, por parte de las personas implicadas, de las acciones administrativas o judiciales previstas en la Ley.
- Todas las personas implicadas en el procedimiento han de buscar de buena fe en el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- Debe garantizarse la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad a lo largo de todo el procedimiento
- Se garantizará el respeto a los datos personales y se perseguirá toda utilización por los empleados de la AEPD de información personal de las personas cuando contravenga la legislación en materia de protección de datos.
- Se garantizará el tratamiento reservado de la información relativa a las situaciones que pudieran ser constitutivas de acoso laboral, sin perjuicio de lo establecido en la normativa de régimen disciplinario.
- La investigación y la resolución del procedimiento, incluida la imposición sanciones en su caso, se llevarán a cabo con la mayor celeridad posible.
- En aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales a que obliga la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:
 - Las empresas externas contratadas por la AEPD serán informadas de la existencia de este protocolo de actuación frente al acoso laboral.
 - Cuando se produzca un caso de acoso entre empleados/as públicos y personal de una empresa externa contratada, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

Respecto a las **garantías** que debe cumplir el procedimiento deben señalarse las siguientes:

Información: las partes implicadas serán informadas tanto de las actuaciones realizadas en el ámbito de este procedimiento como de la resolución del mismo.

Código Seguro De Verificación:	APDFFB2D873774CCD3814070-41493	Fecha	21/11/2019
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	la Directora - Mar España Martí		
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	11/17



Respeto y protección a las personas: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Los implicados podrán ser asistidos por algún delegado de prevención en todo momento a lo largo del procedimiento, si así lo requieren.

Confidencialidad: Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación.

Diligencia: La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.

Contradicción: El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

Restitución de las víctimas: Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, la AEPD deberá restituirla en las condiciones más próximas posibles a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.

Protección de la salud de las víctimas: la AEPD adoptará las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.

Prohibición de represalias: Se prohíben expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe.

Madrid, 22 de noviembre de 2019

Mar España Martí

DIRECTORA DE LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Código Seguro De Verificación:	APDFFB2D873774CCD3814070-41493	Fecha	21/11/2019
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	la Directora - Mar España Martí		
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	12/17



Información básica sobre protección de datos

Los datos de carácter personal serán tratados por la Agencia Española de Protección de Datos e incorporados a las actividades de tratamiento “Gestión de RRHH” con la finalidad de atender la gestión del protocolo de actuación frente al acoso laboral que usted está solicitando. Los datos aquí facilitados no van a ser empleados para ningún otro fin.

Finalidad basada en la obligación legal incluida en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos. Los datos personales generados por esta actividad de tratamiento, durante la gestión de su reclamación en la Agencia, pueden ser comunicados al Ministerio Fiscal, los órganos jurisdiccionales y/o a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se han recabado y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos. Será de aplicación la normativa de archivos y patrimonio documental español.

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, ante la Agencia Española de Protección de Datos, C/Jorge Juan, 6, 28001- Madrid o en la dirección de correo electrónico dpd@aepd.es.

Código Seguro De Verificación:	APDFFB2D873774CCD3814070-41493	Fecha	21/11/2019
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	la Directora - Mar España Martí		
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	14/17



ANEXO -II

COMITÉ ASESOR

1.-COMPOSICIÓN:

- Un representante de la AGE nombrado por el Secretario General de la AEPD.
- Un/a técnico/a del Servicio de Prevención, preferentemente especialista en Ergonomía y Psicología Aplicada.
- Un/a Delegado/a de Prevención.
- Un/a experto/a designado/a al efecto (si el Comité lo estimara necesario)
- En caso de difusión de imágenes o videos que atenten contra los derechos de la persona (procedimiento urgente), un miembro de la Subdirección General de Inspección de Datos.

Los componentes del grupo serán designados por el Secretario General de la AEPD (a propuesta de los Delegados de Prevención en el caso del Delegado de Prevención).

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

2. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ ASESOR

Se regirá en su funcionamiento por:

- Las disposiciones de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, relativas al funcionamiento de los órganos colegiados.
- La normativa legal y convencional española en materia de acoso laboral que resulte de aplicación.
- Las Directivas de la Unión Europea en materia de acoso que resulten de aplicación.
- Las disposiciones recogidas en el presente protocolo
- Las normas de funcionamiento que acuerde el Comité.

3.-INFORMES DE CONCLUSIONES/RECOMENDACIONES:

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

- Composición del grupo/Comité asesor.
- Antecedentes del caso, denuncia y circunstancias de la misma.
- Actuaciones previas: Valoración e informe inicial del caso.
- Actuaciones. (testimonios; pruebas; resumen de los principales hechos).
- Conclusiones.
- Medidas propuestas.

Código Seguro De Verificación:	APDFFB2D873774CCD3814070-41493	Fecha	21/11/2019
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	la Directora - Mar España Martí		
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	15/17



ANEXO -III

LISTADO DE REFERENCIA DE CONDUCTAS QUE SON, O NO SON, ACOSO LABORAL

A. CONDUCTAS CONSIDERADAS COMO ACOSO LABORAL:

- Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
- Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a los que han colaborado con los reclamantes.
- Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador.
- Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas.
- La publicación o difusión de comentarios despectivos, chistes ofensivos o demérito de la valía profesional de un trabajador en redes de mensajería instantánea o redes sociales
- El envío de mensajes o comentarios degradantes por redes de mensajería instantánea o redes sociales.
- La difusión de insultos o de rumores falsos sobre su trabajo o vida privada, ya se difundan oralmente o se empleen redes de mensajería instantánea o redes sociales.
- La publicación o difusión de mensajes o contenido audiovisual (imágenes, memes, etc.) que tenga por objeto menoscabar la dignidad de un trabajador y crear un entorno humillante u hostil
- La grabación de imágenes degradantes que afecten a la intimidad de los trabajadores
- Cualquier tipo de tratamiento ilícito de datos personales que se produzca deliberadamente con el objeto de crear para el trabajador un entorno de trabajo hostil.

B. CONDUCTAS QUE NO SON ACOSO LABORAL (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones):

- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.

Código Seguro De Verificación:	APDFFB2D873774CCD3814070-41493	Fecha	21/11/2019
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	la Directora - Mar España Martí		
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	16/17



- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales
- Comunicaciones ofensivas empleando redes sociales o servicios e mensajería instantánea cuando no supongan un trato degradante ni creen un ambiente hostil.

Código Seguro De Verificación:	APDFFB2D873774CCD3814070-41493	Fecha	21/11/2019
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	la Directora - Mar España Martí		
Url De Verificación	https://sedeagpd.gob.es	Página	17/17

