




**PROTOCOLO
PG10.02-PROT1**

**PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN
CONTRA LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

CONTROL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha	Modificación	
4	14/11/2024	Actualización nombre del departamento, redactado más claro de algunas frases y en el apartado 7 se incluye la posibilidad de cierre automático de casos en según qué supuestos.	
3	3/11/2023	Revisión integral: adecuación de contenidos legislativos (Ley 15/2022, Ley 2/2023 y el art.4.2 del ET). Gestión de los casos a través del Canal Ético. Inclusión de opción de medidas de oficio y mejoras fruto de la experiencia.	
2	12/11/2021	Revisión integral quitando del alcance el acoso sexual o por razón de sexo.	
1	09/01/2020	Revisión integral	
0	15/04/2014	Edición inicial	
ELABORACIÓN		REVISIÓN	APROBACIÓN
 <small>c3b4cca-dd41-3d90-993d-4600c3604bb6 2024-12-11 08:15:41 UTC</small> Anna Cunyat D. Bienestar de Personas		 <small>c5e8cc46-6272-3b26-b0f5-ccd27c91d929 2024-12-11 09:42:18 UTC</small> Rosa María Albareda D. Personas y desarrollo organizativo	 <small>1607bb60-5c3d-39c8-9465-0ef78a2260da 2024-12-16 14:54:55 UTC</small> Mercedes de Pablo Consejera delegada



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO	4
3. ALCANCE	4
4. DEFINICIONES	5
4.1. CONFLICTO LABORAL	5
4.2. AGRESIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO	6
4.3. ACOSO MORAL, LABORAL O MOBBING	6
5. CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS, FÍSICAS Y LABORALES	9
6. RESPONSABILIDADES	10
7. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	12
7.1. ACTUACIÓN CUANDO NO HAY COMUNICACIÓN A TRAVÉS DEL CANAL ÉTICO	12
7.2. COMUNICACION DE LOS HECHOS	14
7.3. ACTUACIÓN CUANDO BIENESTAR DE PERSONAS RECIBE EL COMUNICADO A TRAVÉS DEL CANAL ÉTICO	15
7.3.1. ELECCIÓN DE PROCEDIMIENTO Y POSIBLES MEDIDAS CAUTELARES	15
7.3.2. PROCEDIMIENTO INFORMAL: MEDIACIÓN	16
7.3.3. PROCEDIMIENTO FORMAL: INVESTIGACIÓN	18
8. ACCIÓN PREVENTIVA	21
9. GARANTIAS	22
10. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	24
11. REGISTROS	24



1. INTRODUCCIÓN

La OMS define la violencia como “el uso deliberado de la fuerza física o el poder ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”. Por otro lado, la OIT lo define como “cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes”.

La violencia en el trabajo a la que hacemos referencia recoge todas las conductas de violencia física o psicológica que se produzcan en el entorno laboral entre personas trabajadoras de una misma empresa, de diferentes empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo, entre personas trabajadoras y empresarios y también la que eventualmente se establezca entre usuario/cliente y persona trabajadora en la prestación del servicio. En este sentido, entre las conductas a considerar en este Protocolo, se encuentran las siguientes:

- 1. Conductas de violencia o agresión física:** son aquellas que suponen una agresión de esta naturaleza. Ver apartado de definiciones.
- 2. Conductas de violencia psicológica:** son comportamientos que suponen una agresión de naturaleza psicológica. Incluye:
 - Acoso discriminatorio: conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona (ver protocolo específico PG10.01-PROT2), que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo”.
 - Acoso laboral o Mobbing: ver apartado de definiciones.
 - Acoso sexual: ver Protocolo específico PG10.01-PROT2.



2. OBJETO

El objeto principal es establecer un entorno laboral libre de conductas constitutivas de acoso y supuestos de discriminación, reforzando la voluntad del Comité de Dirección de Grupo Constant de orientar su política de personas hacia una **Tolerancia Cero** ante posibles supuestos discriminatorios o de trato lesivo que puedan producirse en el seno de la Organización. Los objetivos específicos son:

- Adoptar las medidas necesarias para **prevenir** cualquier situación de conflicto o violencia en el trabajo.
- Facilitar a las personas trabajadoras las herramientas necesarias para que puedan **detectar e identificar** cualquier situación de conflicto o violencia en el trabajo.
- Establecer las directrices que permitan investigar, corregir, resolver los casos y que se adopten las medidas pertinentes y en su caso sancionar, a través de una vía de resolución rápida, eficaz y confidencial que pudieran plantearse en materia violencia en el trabajo.

3. ALCANCE

Aplica a todo el personal de las empresas adheridas al Servicio de Prevención Mancomunado de Grupo Constant (ver “Certificado modalidad preventiva” incluye la relación de empresas), en adelante “personas trabajadoras de Grupo Constant”. Además, también aplica a aquellas otras personas que, no formando parte de estas empresas, se relacionan con éstas por motivos laborales. Se consideran motivos laborales aquellas situaciones de conflicto, discriminación o de acoso en las que el vínculo o la relación entre las personas, se establece por motivos laborales o profesionales.

Si se produjera alguna situación entre personas trabajadoras de Grupo Constant y una empresa externa que actúen en el mismo lugar de trabajo, se aplicará este protocolo si bien, se informará y colaborará con terceras empresas adoptando medidas de forma coordinada en caso necesario.

Los conflictos y la violencia en el trabajo pueden producirse en cualquier lugar o momento en el que las personas se encuentren por motivos laborales o profesionales, incluye viajes, jornadas de formación, reuniones o actos sociales de la empresa.

Se excluye de este protocolo el acoso sexual o discriminación por razón de sexo pues está específicamente establecido en el protocolo PG10.01-PROT2.



4. DEFINICIONES

4.1. CONFLICTO LABORAL

Los conflictos laborales se definen como relaciones problemáticas entre dos o más trabajadores. Se caracterizan por estar directamente relacionados con la función que desarrollan dentro de una organización. Características:

- Son comunes, a veces inevitables, y asociados a diferentes situaciones propias de la convivencia entre personas o la propia vida de las personas
- Son potencialmente peligrosos, ya que pueden desembocar en graves problemas.
- Pueden ser necesarios, ya que pueden favorecer el crecimiento de personas y organizaciones.

Con carácter general los conflictos deben solucionarse a través del Procedimiento de Intervención de mandos.

TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS LABORALES

Podemos hablar de diferentes tipos de conflictos según sea su causa:

A. Según las partes implicadas:

Conflicto intrapersonal: el origen del conflicto se encuentra en la propia persona debido a valores contradictorios. Por ejemplo: se nos pide en el trabajo que realicemos algo que va en contra de nuestras creencias.

Conflicto interpersonal: en el que intervienen varias partes, por ejemplo, el conflicto que se produce entre un jefe y un subordinado.

Conflicto intergrupala: el que tiene lugar entre los miembros de un grupo.

Conflicto interorganizacional: conflictos entre dos o más organizaciones.

B. Según la causa del conflicto:

Conflicto de relación: suele deberse a una falta de comunicación.

Conflicto de información: se produce entre personas que manejan información falsa o errónea.

Conflicto de intereses: las partes perciben que la única manera de satisfacer las necesidades pasa por obstaculizar los intereses del otro.

Conflicto estructural: se debe a la desigualdad de roles.

Conflicto de valores: cuando una de las partes intenta imponer un sistema exclusivo de valores.

C. Según la naturaleza:

Conflicto desplazado: el objeto del conflicto sobre el que se discute no es real.

Conflicto mal atribuido: cuando los sujetos experimentan el conflicto, pero no lo perciben como tal.

Conflicto falso: aquel sin ninguna base objetiva.

Conflicto verídico: es aquel que existe objetivamente y es percibido con precisión.

Conflicto contingente: aquel basado en una determinada estructuración de los elementos y circunstancias.



D. Según el efecto que produce:

Conflicto constructivo: cuando el acuerdo al que llegan las partes resulta satisfactorio.

Conflicto destructivo: conflictos sin solución aparente.

4.2. AGRESIONES FÍSICAS EN EL TRABAJO

Son agresiones físicas en el trabajo aquellos comportamientos intencionados que dañan o pretenden producir daños físicos o psicológicos a otra persona en situaciones relacionadas con el trabajo.

Según la OIT, entiende que se da este tipo de violencia cuando se hace uso de la fuerza física contra otra persona o grupo, produciendo daños físicos, sexuales o psicológicos. Se incluyen los siguientes comportamientos: palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos, pellizcos, etc.

4.3. ACOSO MORAL, LABORAL O MOBBING

Situación en la que una persona trabajadora o grupo ejercen una violencia psicológica, abusiva e injusta de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otras personas, en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, minar su autoestima, perturbar el ejercicio de sus labores, degradar deliberadamente las condiciones de trabajo y lograr que finalmente esa persona o personas abandonen su puesto de trabajo, produciendo un daño progresivo y continuo a su dignidad.

Los principales elementos del acoso moral son:

1. La existencia real de una finalidad lesiva de la dignidad profesional y personal, dentro de un plan preconcebido para generar ese resultado lesivo.
2. La ausencia de causa lícita de las actuaciones, realizadas éstas de forma sistemática y durante un tiempo prolongado y que produzcan una actitud de rechazo a cualquier persona mínimamente sensata y razonable.
3. Se dirige frente a una persona.

Producida la conducta antes tipificada, corresponde a cada persona determinar el comportamiento que le resulte inaceptable y ofensivo, y así debe hacerlo saber a la persona acosadora, por sí mismo o por terceras personas de su confianza y en todo caso, puede utilizar el Procedimiento que para estos fines se establecen en este protocolo.

TIPOLOGÍA DE ACOSO LABORAL O MOBBING

- Acoso descendiente: es aquel cuyo autor es el propio empresario o tiene ascendencia jerárquica sobre la víctima.
- Acoso horizontal: es el realizado por compañeros o colegas sin ascendencia jerárquica.
- Acoso ascendente: es aquel cuyo autor está jerárquicamente subordinado a la víctima.



- Acoso externo: Cuando afecta a una persona vinculada externamente de alguna forma a la empresa, o se produce por parte de esta (clientela, proveedor/es; personas que solicitan un lugar de trabajo, personas en proceso de formación, etc.)

Algunos **comportamientos** que por sí solos o juntamente con otros, pueden evidenciar la existencia de **una conducta de acoso moral** serían, por ejemplo:

Ataques con medidas organizativas

- Obligarle a ejecutar tareas en contra de su consciencia.
- Sobrecargarle el trabajo de una manera sistemática.
- Juzgar el desempeño de la persona de manera ofensiva, ocultar sus esfuerzos y habilidades.
- Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la persona.
- Vaciamiento paulatino del ejercicio de las funciones inherentes al puesto de trabajo.
- No asignar tarea alguna, o asignar tareas sin sentido o degradantes.
- Fijar objetivos con plazos poco razonables o la asignación de tareas irrealizables.
- Negar u ocultar los medios para realizar el trabajo, o facilitar datos erróneos.
- La inducción intencionada a cometer errores en el puesto de trabajo.
- Asignar trabajos muy superiores a las competencias o cualificaciones de la persona, o que requieran una cualificación mucho menor de la poseída.
- Órdenes contradictorias o imposibles de cumplir.
- El uso de medidas administrativas para bloquear el trabajo, imposibilitando el acceso informático, manipular las herramientas de trabajo (por ejemplo, borrar archivos del ordenador).
- Robo de pertenencias, documentos, herramientas de trabajo, etc.
- Amenazas o presiones a las personas que apoyan al acosado.
- Manipulación, ocultamiento, devolución de la correspondencia, etc.
- Negación infundada o dificultades para el acceso a permisos, cursos de formación, actividades, etc.

Ataques para reducir las posibilidades de comunicación:

- Crear un clima tenso a nivel relacional con los compañeros de trabajo, provocando que perciban a la persona acosada como “chivo expiatorio” de los problemas que puedan suceder en ese espacio.
- Cambiar la ubicación de la persona separándola de sus compañeros (aislamiento)
- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con la persona.
- Ignorar la presencia de la persona.
- No dirigir la palabra a la persona.
- No permitir que la persona se exprese.
- Evitar todo contacto visual.



- Eliminar o restringir los medios de comunicación disponibles para la persona (teléfono, correo electrónico, etc.)

Actividades que afectan a la salud física o psíquica de la víctima:

- Críticas exageradas o injustas y continuas.
- Amenazas y agresiones físicas.
- Amenazas verbales o por escrito.
- Gritos o insultos.
- Llamadas telefónicas atemorizantes.
- Provocar a la persona, obligándole a reaccionar emocionalmente.
- Ocasionar intencionadamente gastos para perjudicar a la persona.
- Ocasionar destrozos en el puesto de trabajo o en sus pertenencias.
- Exigir a la persona realizar trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.

Ataques a la vida privada y a la reputación personal o profesional

- Aislamiento y rechazo o prohibición de la comunicación con la jerarquía o los compañeros de trabajo.
- Manipular la reputación personal o profesional a través del rumor, la denigración y la ridiculización.
- Dar a entender que la persona tiene problemas psicológicos, intentar que se someta a un examen o diagnóstico psiquiátrico.
- Burlas de los gestos, la voz, la apariencia física, discapacidades, poner mote, etc.
- Críticas a la nacionalidad, actitudes y creencias políticas o religiosas, vida privada, etc.

Ataques utilizando las nuevas tecnologías- Ciberacoso

- La propagación de rumores falsos o de conductas socialmente reprochables, la difusión de fotografías o vídeos privados de contenido delicado.
- La suplantación de personalidad de la víctima para hacer comentarios ofensivos, la creación de webs y perfiles falsos en redes sociales en nombre de la víctima.
- Acceder a su ordenador, dar de alta cuentas de correo de la víctima para convertirla en objetivo de spam o contactos desconocidos, enviar mensajes ofensivos, amenazantes u hostigadores a la víctima en espacios de internet que frecuenta.
- El uso del teléfono móvil y de aplicaciones de mensajería instantánea como instrumentos para estas conductas, etc.

No tendrán la consideración de acoso laboral aquellas conductas que impliquen un conflicto de carácter pasajero en un momento concreto, acaecido en el marco de las relaciones humanas, que evidentemente afecta al ámbito laboral, se da en un entorno, influye en la organización y en la relación laboral, pero su finalidad no es la destrucción o el deterioro de las partes implicadas en el suceso.



En estos supuestos, los órganos competentes deberán asumir el esclarecimiento y resolución de estas conductas, a los efectos de evitar que estos hechos o conflictos puntuales se conviertan en habituales y desemboquen en conductas de acoso laboral.

5. CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS, FÍSICAS Y LABORALES

Las consecuencias que las distintas formas de violencia pueden tener en los entornos laborales, no se limitan a la salud y seguridad de las personas víctimas o testigos, sino que también pueden afectar a la propia empresa y por consiguiente a la sociedad.

Trastornos en la salud física: cardiovasculares, musculares, gastrointestinales, respiratorios, etc.

Consecuencias en la salud psíquica: ansiedad, apatía, depresión, etc. Además, son situaciones que pueden aumentar el consumo de ciertos medicamentos y drogas, e incluso llevar al suicidio.

Consecuencias en la salud social: aislamiento, evitación, retraimiento, etc.

Consecuencias en la empresa: aumenta la siniestralidad, el absentismo, las bajas laborales, y la rotación de puestos, pérdida de productividad, afecta al trabajo en equipo ya que el miedo o el resentimiento pueden somatizarse en problemas físicos o desmotivar, etc.

Consecuencias en la sociedad: los efectos pueden perdurar incluso años, aumentan los costes por bajas laborales, por tratamientos de estrés postraumático que suele haber tras las agresiones, por mayor probabilidad de conseguir una jubilación anticipada; se puede consolidar la discriminación, etc.



6. RESPONSABILIDADES

DIRECTORES/AS Y MANDOS INTERMEDIOS

- Tener una actitud respetuosa y educada con todas las personas del entorno laboral.
- Garantizar el cumplimiento de la política de tolerancia cero ante cualquier forma de acoso y violencia en el trabajo, asegurando que las personas a su cargo conocen y comprenden el contenido de este protocolo.
- Velar por que todas las personas bajo su ámbito de responsabilidad sean tratadas con respeto y educación, evitando cualquier comportamiento o actitud que pueda ser ofensiva, molesta o discriminatoria.
- Prestar atención personalizada a quien manifieste quejas, consultas, o dudas, ya que puede ser el origen de una incidencia psicosocial. Realizar seguimiento hasta su cierre.
- Observar indicios de incidentes y en caso de detección seguir las pautas de actuación establecidas.
- Gestionar los conflictos laborales del personal a su cargo: intervenir y mediar en caso de tener conocimiento de incidentes o conflictos para solucionarlos en sus fases iniciales. En caso de no conseguirlo, solicitar la intervención del SPM interponiendo denuncia interna.
- Mantener la confidencialidad de los casos.
- Aprobar, firmar, ejecutar y hacer seguimiento de la “Planificación de medidas” derivadas de un caso.
- Comunicar la Planificación de medidas aprobadas a las personas implicadas.

ÁREA DE BIENESTAR DE PERSONAS

Es el órgano instructor que media, investiga y coordina las actuaciones necesarias a través de 3 personas formadas y expertas en la materia, con la especialidad de psicología aplicada. Sus principales funciones en este protocolo son:

- Activar este protocolo a la recepción de la comunicación a través del Canal Ético.
- Gestionar los casos y reportar la documentación e informes (mediación, investigación, conclusiones, CAE, Planificación de medidas, etc.) a través del Canal Ético, así como en archivos digitales de acceso restringido.

COMITÉ DE COMPLIANCE

Es el órgano de cumplimiento cuya función general es supervisar el funcionamiento y cumplimiento del Sistema Compliance. Está formado por la Dirección financiera y la Dirección de jurídico-mercantil. En el “Manual de Compliance” se encuentran definidas el funcionamiento y la designación de la Dirección de jurídico-mercantil como persona “responsable del Canal Ético”, encargada de la gestión y de impulsar la tramitación diligente de las investigaciones internas. Sus principales funciones en este Protocolo son:

- Remitir las comunicaciones de denuncia al área de Bienestar de Personas.
- Promover y hacer seguimiento de la correcta aplicación del presente Protocolo.
- Comprobar la efectiva resolución de las incidencias comunicadas a través del Canal Ético.



COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Será constituida cuando desde el área de Bienestar de Personas se comunique la activación del protocolo y estará compuesta por:

- 1 persona del área de Bienestar de Personas que tenga asignado el centro de trabajo afectado, en calidad de asesora con voz, pero sin voto.
- 1 persona del departamento jurídico laboral.
- 1 responsable de la persona afectada.
- 2 personas delegadas de prevención de su ámbito de actuación.

La Comisión podrá ser convocada por cualquiera de sus miembros. Sus funciones y responsabilidades son:

- Asegurar el cumplimiento de los plazos estipulados de este protocolo.
- Proponer medidas cautelares.
- Analizar y valorar la documentación recibida, en especial la propuesta de planificación de medidas derivada del informe de investigación.
- Asegurar que las personas implicadas son informadas de las medidas concretas finalmente aceptadas que se vayan a implantar.
- Velar por que no se menoscaben las condiciones laborales de las personas presuntamente acosadas.
- Verificar la correcta implantación de las medidas y realizar seguimiento durante un período de 3 meses tras la comunicación del cierre del expediente por parte del área de Bienestar de Personas dándolo por resuelto si no ha habido reincidencia o por el contrario, solicitar la reapertura de éste.

REPRESENTACIÓN LEGAL DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS / CSS

- Contribuir a prevenir situaciones de acoso en los centros de trabajo.
- Comunicar a Bienestar de Personas cualquier situación que sea susceptible de acoso.
- Colaborar, sensibilizar y participar en la difusión del protocolo, código de buenas prácticas, campañas informativas o acciones de formación acordadas.
- Acompañar / asistir a personas implicadas en caso de ser requeridos.

TODO EL PERSONAL

- Ayudar a garantizar un entorno laboral en que se respete la dignidad.
- Tratar con respeto y consideración a todas las personas con las que se interactúe por razón de trabajo.
- Evitar todas aquellas acciones que puedan resultar ofensivas, discriminatorias o abusivas.
- Evitar comportamientos que puedan hacer que una persona se sienta incómoda, excluida, o que la hagan sentirse en desigualdad de condiciones (determinadas bromas, formas de dirigirse a los demás).
- No ignorar e informar sobre aquellas situaciones de acoso que se tenga conocimiento y mantener el deber de confidencialidad.
- Cooperar en el proceso de mediación o investigación en caso de verse implicado o se le solicite colaboración.



7. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

En este apartado se describen las pautas de actuación que deben seguirse en caso de identificar o tener conocimiento por cualquier medio de la existencia de un incidente psicosocial.

Este Procedimiento de actuación funcionará con independencia de las acciones legales que puedan interponerse al respecto ante cualquier instancia oficial.

No obstante, la denuncia ante organismos oficiales paralizará las conclusiones de la existencia o no de acoso, a fin de evitar contradicciones entre lo resuelto por la organización y el organismo oficial competente. En su caso, se adoptarán las medidas cautelares que se consideren.

El procedimiento se cerrará automáticamente en el plazo de 10 días a partir de la recepción del comunicado a Bienestar de Personas en el supuesto de imposibilidad de contactar vía telefónica con la persona afectada tras haber realizado 5 intentos de comunicación. Tras la comunicación inicial y si durante el proceso no existe colaboración o interés para recabar datos y pruebas por parte de la supuesta víctima y no existen testigos fehacientes del caso, se cerrará automáticamente en el plazo establecido para el procedimiento formal de investigación.

7.1. ACTUACIÓN CUANDO NO HAY COMUNICACIÓN A TRAVÉS DEL CANAL ÉTICO

De manera general, cualquier persona directiva o mando intermedio que tenga conocimiento de un incidente psicosocial, deberá considerarlo como un conflicto interno e intervendrá con los medios propios de los que disponga para resolverlo preferentemente mediante diálogo y consenso entre las partes afectadas.

En aquellos supuestos en que los incidentes psicosociales puedan tener la calificación de posible situación de acoso, excediendo lo que puede considerarse un mero conflicto laboral, la dirección o las personas líderes de equipos que tengan conocimiento de estos, deberán comunicarlos a través del Canal Ético a los efectos de que puedan resolverse de conformidad con lo establecido en el presente Procedimiento de actuación.

PROCEDIMIENTO INTERVENCIÓN MANDOS: CONFLICTO LABORAL

Para gestionar un conflicto, las personas líderes de equipos deberán realizar un análisis exhaustivo del mismo, teniendo en cuenta, como mínimo, la siguiente información:

- Si el conflicto es operativo, es decir, por alguna tarea concreta, o si es un conflicto personal (relacionado con el desempeño individual del trabajo, las habilidades, las bajas por enfermedad, la conducta, la disciplina, etc.).
- Quiénes son los protagonistas del conflicto, tanto las personas que intervienen directa como indirectamente en el conflicto.
- Cuáles son los objetivos de cada una de las partes implicadas.
- Cuáles son los intereses y necesidades de cada una de las partes.



- Qué poder tienen ambas partes en la propia organización (escalón de la jerarquía).
- Las emociones y sentimientos implicados en el conflicto, la percepción del problema que tiene cada parte, los estilos de afrontamiento que utilizan ante esta situación, etc.

Una vez se llegue a una resolución definitiva del conflicto, se deberá dejar constancia escrita y firmada de dicha resolución.

Se contemplan los siguientes casos particulares:

En caso de disponer de pruebas objetivas: cuando existan evidencias objetivas (como por ejemplo una grabación) que demuestre la existencia de una incidencia psicosocial, se podrán adoptar directamente las medidas que se estimen oportunas sin realizar investigación. En el supuesto que la incidencia psicosocial exceda de la situación de mero conflicto laboral, se comunicarán las evidencias objetivas de las que se disponga a través del Canal Ético a efectos de que la situación pueda ser gestionada adecuadamente.

En caso de agresión física: además de todo lo anterior, se seguirá el procedimiento habitual de accidente laboral gestionando la visita a la Mutua de Accidente en caso necesario y realizando la oportuna investigación como accidente de trabajo.

En caso de ser el área de Bienestar de Personas quien tiene un primer conocimiento de un caso: Procederá a poner en conocimiento del caso a la dirección o mandos intermedios responsables para que éstos inicien la resolución con medios propios, salvo que la incidencia psicosocial pueda ser calificable como una situación de acoso, en cuyo caso deberá ser tramitada a través del Canal Ético.

En caso de existir denuncia ante organismos oficiales, pero no comunicación interna: Se asesorará a la persona trabajadora de Grupo Constant para que haga llegar el comunicado a través del Canal Ético. El comunicado a través del Canal Ético dará lugar a la activación del Procedimiento en el momento en que el área de Bienestar de Personas reciba el comunicado a través del Canal Ético.

Responsable: Dirección y Mandos intermedios.

PLAZO: Máximo 7 días hábiles desde el conocimiento del conflicto hasta su resolución.

En todos los casos, cuando la actuación de los responsables (Dirección y Mandos Intermedios) **no consiga resolver el conflicto en el plazo estipulado**, se solicitará la intervención del área de Bienestar de Personas mediante una comunicación a través del Canal Ético.



7.2. COMUNICACION DE LOS HECHOS

La persona o personas conocedoras de un caso o que se consideren víctimas de una situación personal de acoso laboral deberán presentar una comunicación en la que indicarán, en la medida de lo posible, con la mayor precisión, las circunstancias del caso. Si se hubiera producido fuera del centro de trabajo deberá poner de manifiesto que la situación es por causa directamente ligada al trabajo. Deberá seguir el siguiente proceso:

1. Estarán legitimados para interponer la comunicación, las personas indicadas en la Política de uso del Canal Ético.
2. La comunicación deberá formularse a través del Canal Ético de Grupo Constant.

El Canal Ético es el medio que Grupo Constant pone a disposición de sus miembros para comunicar cualquier hecho relevante o infracción de la que se haya tenido conocimiento, comprendiendo, entre otras, situaciones vinculadas con conflictos o conductas de acoso. La responsabilidad del Canal Ético recae en la Dirección de jurídico-mercantil y la gestión de los casos en las 3 personas de Bienestar de Personas debidamente formadas y designadas para ello. Se puede consultar su identidad en el organigrama.

El Canal Ético se ubica en una plataforma externa accesible desde el siguiente enlace:

<https://whistleblowersoftware.com/secure/grupoconstant>

Pese a que puedan comunicarse los hechos de forma anónima, en el supuesto de que la persona comunicante de una posible situación de acoso o discriminación sea la víctima, se la anima a comunicar su identidad para poder seguir de la forma más exhaustiva posible el Procedimiento de actuación. En caso de permanecer anónima, se tramitarán las acciones desarrolladas a continuación en la medida de lo posible y con la información disponible, sin perjuicio de que pueda archivers el expediente si su tramitación resulta imposible.

3. Es imprescindible que la comunicación a través del Canal Ético contenga la siguiente información:
 - Descripción de los hechos supuestamente constitutivos de una situación de acoso, incluyendo cuanta información sea posible.
 - Información y datos de todas las personas implicadas. La persona afectada por supuesto acoso y quienes presuntamente lo están cometiendo. Cuanta más información y detalle contenga la comunicación, será mucho más ágil y eficaz su investigación, por lo que se sugiere que además contenga la siguiente información: tipos de conductas, fechas y lugares en que se produjeron las conductas, posibles testigos, fotos, grabaciones, correos electrónicos, etc.

Es importante formular la comunicación tan pronto como sea posible después de los hechos, pero en ningún caso se establece un periodo para hacerlo, conscientes que por el impacto emocional que comportan estas situaciones normalmente es difícil actuar de inmediato.

4. La persona responsable del Canal Ético de Grupo Constant, ante la recepción de una comunicación respecto una posible situación de acoso:



- En el plazo de 7 días naturales, acusará debidamente su recibo según lo establecido en el Manual de Compliance.
 - Remitirá la comunicación a Bienestar de Personas una vez tenga la información necesaria para su tramitación.
 - En caso de que no dispusiera de la información suficiente para iniciar el presente Procedimiento de actuación, la persona Responsable del Canal Ético la solicitará a la persona comunicante, sin perjuicio de que se archive el expediente si su tramitación resultara imposible por carecer de la información indicada en el apartado anterior.
5. No se admitirán comunicaciones falsas y se actuará contra ellas adoptando medidas de carácter disciplinario.

7.3. ACTUACIÓN CUANDO BIENESTAR DE PERSONAS RECIBE EL COMUNICADO A TRAVÉS DEL CANAL ÉTICO

7.3.1. ELECCIÓN DE PROCEDIMIENTO Y POSIBLES MEDIDAS CAUTELARES

El área de Bienestar de Personas es el órgano encargado de la Instrucción del Procedimiento de actuación ante la comunicación de hechos susceptibles de calificarse como situaciones de acoso.

Una vez que Bienestar de Personas recibe una comunicación respecto una posible situación de acoso, procederá a **contactar con la presunta víctima** en un plazo máximo de 3 días hábiles para explicar y dar a elegir entre los siguientes procedimientos:

- **Procedimiento intervención mandos:** en caso de no haber intervenido antes, siempre que la situación pueda calificarse como un mero conflicto laboral, se ofrecerá la opción de requerir la actuación de sus responsables (dirección o mandos intermedios) quienes procurarán la resolución del incidente en el plazo de 7 días hábiles. Si en este plazo no hay resolución del caso, Bienestar de Personas procederá a contactar nuevamente con la presunta víctima para que elija el procedimiento que quiere seguir.
- **Procedimiento informal: mediación.** El procedimiento informal es especialmente útil para las situaciones leves y menos graves de acoso. El procedimiento informal es muy recomendable, pero en cualquier caso es facultativo para la presunta víctima por la posible situación de acoso.
- **Procedimiento formal:** investigación formal.

MEDIDAS CAUTELARES

Se contempla la posible adopción de medidas cautelares en caso de resultar necesarias. Así las concretas medidas cautelares que se decida adoptar deberán resultar adecuadas, proporcionadas y necesarias ante sospecha de indicios para asegurar los siguientes fines:

- Proteger la integridad física o moral de la persona o personas afectadas.



- Asegurar la confidencialidad de la información que se hubiera podido generar o a la que se hubiera podido acceder con ocasión del Procedimiento de actuación.
- Evitar la destrucción de pruebas.

La medida cautelar más habitual es el distanciamiento de las personas en conflicto. El distanciamiento podrá ser el cambio de centro en el caso de que exista más de un centro en la misma provincia, servicio, horario o competencias sin que esto pueda suponer una mejora para la parte acusada, ni un empeoramiento de las condiciones de la presunta víctima. En ningún caso, se obligará a la presunta víctima a un cambio de puesto, horario o de ubicación dentro de la empresa, ni ninguna medida cautelar podrá implicar un perjuicio económico para la misma.

El distanciamiento también se podrá conseguir mediante la concesión a la presunta víctima de un permiso retribuido y voluntario.

En los casos que sea posible, la presunta víctima podrá elegir las medidas cautelares de entre las propuestas.

Si fuera indispensable, se podrán adoptar medidas de vigilancia, atendiendo a criterios de razonabilidad, idoneidad y proporcionalidad.

Las medidas cautelares tendrán un carácter temporal.

7.3.2. PROCEDIMIENTO INFORMAL: MEDIACIÓN

El objetivo del procedimiento informal es solventar el problema de una forma ágil y rápida con la intervención de Bienestar de Personas, sin necesidad de cumplir con todo lo contemplado en el Procedimiento Formal de actuación. Va dirigido a aquellas situaciones en que el hecho de trasladar a la presunta persona agresora las consecuencias ofensivas e intimidatorias de su conducta, es suficiente para que se solucione el problema.

Tras haber contactado con la presunta víctima, y una vez que esta persona ha optado por seguir el Procedimiento Informal, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

1. Apertura de expediente

En el plazo máximo de **3 días hábiles** desde que Bienestar de Personas recibe la comunicación del caso a través del Canal Ético, deberá:

- Constituir una Comisión de Seguimiento e informar a sus integrantes acerca de la activación de este Protocolo de actuación e inicio de expediente.
- Comunicar la existencia de un caso en materia de acoso al CSS.
- En caso de verse implicadas personas trabajadoras del cliente o de terceras empresas: realizar comunicación CAE informando acerca de la recepción de un caso y activación del protocolo y solicitando colaboración en caso necesario.



En la comunicación de la existencia de un caso se tendrán en cuenta en todo momento los límites establecidos en la normativa en materia de protección a los informantes.

2. Reuniones e informe de mediación

Bienestar de Personas realizará las siguientes acciones en el plazo máximo de **17 días hábiles** desde que la presunta víctima elige el Procedimiento Informal:

- Realizar cuantas entrevistas y reuniones sean necesarias con las partes implicadas para esclarecer la situación y alcanzar una solución aceptada por ambas partes.
- Las reuniones podrán ser grabadas, en cuyo caso se regirán por las mismas normas que para el Procedimiento Formal en cuanto a derecho a ser asistidos por un representante legal de los trabajadores (o una persona de confianza en caso de no existir representación RLT) con previa firma de consentimiento y protección de datos.
- Elaborar el “Informe de mediación y resolución de incidencias” que deberá ser aceptado y firmado por todos los implicados.

3. Cierre del expediente y comunicaciones

Bienestar de Personas realizará las siguientes acciones en el plazo máximo de **1 día hábil** desde la fecha de la reunión de mediación (en caso de no alcanzar acuerdo) o desde la firma del acuerdo:

- Cerrar el Procedimiento Informal con la comunicación al Comité de Seguimiento del “Informe de Mediación y resolución de incidencias”, indicando las medidas y acuerdos admitidos por ambas partes o en caso contrario, iniciando el proceso formal.
- Informar al Comité de Seguridad y Salud (CSS) del cierre del Procedimiento.
- En caso de haber intervenido terceras empresas, comunicar el cierre del expediente.
- Comunicar a las personas implicadas el cierre del Procedimiento Informal y entregar el Informe de mediación y resolución de incidencias en caso de alcanzar acuerdo; en otro caso comunicar el inicio del Procedimiento Formal: investigación.

PLAZO FINALIZACIÓN

El plazo total máximo desde que Bienestar de Personas recibe la comunicación a través del Canal Ético **hasta el cierre** del expediente y finalización del Procedimiento Informal es de **21 días hábiles** (o 28 días hábiles en caso de haber intentado antes sin éxito la intervención de mandos).

RESOLUCIÓN

La Comisión de Seguimiento dará por resuelto el caso tras haber verificado la implantación de los acuerdos alcanzados y la ausencia de nuevas incidencias relacionadas en un periodo de 3 meses.



7.3.3. PROCEDIMIENTO FORMAL: INVESTIGACIÓN

El Procedimiento Formal tiene la finalidad de investigar exhaustivamente los hechos constitutivos de posibles situaciones de acoso o discriminación con el fin de proponer las medidas de intervención y reacción que puedan resultar necesarias.

Tras haber contactado con la presunta víctima, y una vez que ha optado por seguir el Procedimiento Formal, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

1. Apertura de expediente

Bienestar de Personas en el plazo máximo de **3 días hábiles** a partir de la recepción de la comunicación del caso a través del Canal Ético, deberá:

- Constituir una Comisión de Seguimiento e informar a sus miembros acerca de la activación de este Protocolo de actuación e inicio de expediente.
- Comunicar la existencia de un caso en materia de acoso al CSS.
- En caso de verse implicadas personas trabajadoras del cliente o de terceras empresas: realizar comunicación CAE informando acerca de la recepción de un caso y activación del protocolo y solicitando colaboración en caso necesario.

En la comunicación de la existencia de un caso se tendrá en cuenta en todo momento los límites establecidos en la normativa en materia de protección a los informantes.

2. Investigación de los hechos y entrevistas

Bienestar de Personas realizará la investigación de los hechos llevando a cabo entrevistas u otras técnicas con cualquiera de los implicados, testigos, o terceras personas que considere que puedan aportar información útil.

Las entrevistas se llevarán a cabo teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- En el caso de entrevista conjunta, esta solo tendrá lugar con el permiso expreso de todos los participantes.
- Si cualquier parte solicita una reunión o entrevista, se le concederá, aunque ya haya sido entrevistada.
- Previo a realizar cualquier entrevista, Bienestar de Personas informará a todos los entrevistados sobre el derecho que tienen de ser asistidos durante la entrevista por un representante legal de los trabajadores.
- Las entrevistas se iniciarán informando a los entrevistados sobre la confidencialidad y protección de sus datos personales, cumplimentando el "Documento de privacidad y confidencialidad - Consentimiento informado" para determinar el tipo de entrevista que consiente realizar.



- En caso de ser necesario, se realizará la oportuna coordinación CAE con terceras empresas implicadas al objeto de entrevistar también a personal implicado que no forme parte de la plantilla de Grupo Constant.

En el marco de la investigación de los hechos posiblemente constitutivos de una situación de acoso también podrán adoptarse las siguientes diligencias de investigación:

- Examen de información de cualquier tipo y en cualquier soporte (documentos, vídeos, etc.).
- Recuperación y análisis de información contenida en soportes informáticos.
- Solicitar ayuda externa de otros profesionales.
- Cualquier otra diligencia jurídicamente lícita que Bienestar de Personas estime necesaria para el esclarecimiento de los hechos.

Las partes afectadas por el Procedimiento Formal podrán alegar aquello que consideren de interés para el esclarecimiento de los hechos, con independencia del soporte, que estimen oportuna.

3. Informes y planificación de medidas

Bienestar de Personas realizará las siguientes acciones en el plazo máximo de **35 días hábiles** desde que la presunta víctima elige el Procedimiento Formal.

- **Informe de “Investigación de acoso laboral”:** Bienestar de Personas lo elabora para determinar si hay evidencias o indicios de una situación de acoso, indicando las conclusiones alcanzadas, posibles circunstancias atenuantes o agravantes y propuesta de posibles medidas a tomar.
- **Informe “Comunicado de Conclusiones expediente psicosocial”:** Bienestar de Personas lo elabora y envía a las personas implicadas en el caso de ser persona trabajadora de Grupo Constant.
- **Informe “Comunicación CAE. Conclusiones expediente psicosocial”:** Bienestar de Personas lo elabora en el caso de que haya personas implicadas pertenecientes a empresas clientes o a terceras empresas.
- **Propuesta de Planificación de medidas a adoptar:** Bienestar de Personas elabora la propuesta de planificación de medidas a adoptar que incluye plazos y responsables de ejecución.

4. Cierre del expediente y comunicaciones

Bienestar de Personas realizará las siguientes acciones en el plazo máximo de **1 día hábil** desde la finalización de los informes:

- Informar al Comité de Seguimiento del cierre del expediente enviando el “Informe de investigación de acoso laboral” así como la “Propuesta de Planificación de Medidas”.
- Informar al Comité de Seguridad y Salud (CSS) del cierre del Procedimiento.



- Comunicar a las personas implicadas la finalización del proceso de investigación y entregar el comunicado de conclusiones.
- En caso de haber intervenido terceras empresas, y previa aprobación de la Comisión de Seguimiento, entregar el informe “Comunicación CAE. Conclusiones expediente psicosocial”, y en su caso coordinar y colaborar en la implantación de determinadas medidas conjuntas.

5. Análisis, aprobación e implantación de medidas

La **Comisión de Seguimiento** realizará las siguientes acciones en el plazo máximo de **6 días hábiles** desde la recepción del informe de investigación y de la propuesta de planificación de medidas:

- Analizar y valorar la documentación recibida, en especial la propuesta de planificación de medidas derivada del informe de investigación.
- Asegurar que la/s presunta/s víctima/s y acosadora/s son informadas de las medidas concretas finalmente aceptadas que se vayan a implantar.
- Coordinar la ejecución de las medidas y actualizar en consecuencia la planificación.

El Mando Intermedio responsable de la presunta víctima en el plazo máximo de **6 días hábiles** desde la recepción del informe de investigación y de la propuesta de planificación de medidas:

- Aprobar, firmar, ejecutar y hacer seguimiento de la “Planificación de medidas”.
- Comunicar la Planificación de medidas aprobadas a las personas implicadas.

PLAZO FINALIZACIÓN

El plazo total máximo desde la recepción de la comunicación a Bienestar de Personas por parte de la persona “responsable del Canal Ético” **hasta la finalización** del Procedimiento Formal es de **45 días hábiles (39 días hasta el cierre del expediente/entrega del informe por parte de Bienestar de Personas, a los que hay que añadir 6 días para las acciones a realizar por parte de la Comisión de Seguimiento)**.

RESOLUCIÓN

La Comisión de Seguimiento dará por resuelto el caso tras haber verificado la implantación de las medidas aprobadas y la ausencia de nuevas incidencias relacionadas en un periodo de 3 meses.



8. ACCIÓN PREVENTIVA

Desde la Dirección de Grupo Constant se fomentan acciones dirigidas a prevenir y a evitar situaciones de acoso, tales como:

▪ DIVULGACIÓN / COMUNICACIÓN DEL PROTOCOLO

Se garantiza el conocimiento de este Protocolo a todas las personas trabajadoras mediante su acceso y difusión por diferentes vías de comunicación, así como por acciones de sensibilización y redifusión periódica.

▪ FORMACIÓN

El Plan de Formación anual incluye acciones formativas específicas dirigidas a:

- Mandos intermedios: con el objetivo principal de ofrecer herramientas de gestión de conflictos, así como para estar en condiciones de asesorar o activar en caso necesario este Protocolo.
- Personas de la RLT delegadas de prevención designadas para formar parte de la Comisión de seguimiento: con el objetivo principal de adquirir conocimientos específicos en materia de acoso laboral.
- Todas las personas trabajadoras: con el objetivo principal de distinguir las situaciones de acoso diferenciando de las de conflicto, así como saber actuar según este protocolo.

▪ SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se realizan informes trimestrales y anuales que recogen indicadores de todos los casos conocidos. La información se segmenta por género, puesto de trabajo, zona y actividad, tipología de acoso, tipo de Procedimiento, estado del caso y tipo de conclusión.

Se da traslado trimestral de estos informes a los Comités de Seguridad y Salud y también son analizados con carácter anual por la Dirección de la Organización.



9. GARANTIAS

Canal Ético

Los principios, garantías y derechos vinculados al uso del Canal Ético se detallan en la **Política de uso del Canal Ético**, disponible a través de la página web de Grupo Constant.

Entre otras cuestiones, debe tenerse en cuenta que el uso de buena fe del Canal Ético no puede ser sancionado (interdicción de represalias) y la información que en el mismo se comunique se tratará con absoluta confidencialidad.

Confidencialidad y anonimato

El Canal Ético es un medio totalmente confidencial que permite también las comunicaciones anónimas.

Todas las personas que participen en el Procedimiento de actuación deben mantener la más estricta confidencialidad respecto a la información a la que puedan acceder.

Especialmente, deberán mantenerse elevados estándares de confidencialidad respecto a la identidad de las personas que hagan uso del Canal Ético, de conformidad con lo establecido en la normativa interna de Grupo Constant en la materia, así como en la normativa vigente en materia de protección a los informantes.

Se garantizará el anonimato de las personas entrevistadas como testigos o implicados con un sistema de codificación en los informes generados del Procedimiento Formal.

La información generada en el marco del Procedimiento de actuación se tratará en todo momento de conformidad con la normativa en materia de protección de datos y de protección a los informantes.

Diligencia y celeridad

El protocolo informa sobre los plazos máximos establecidos en cada fase, para conseguir celeridad y una resolución rápida de la comunicación.

Respeto y dignidad a las personas

La Organización adoptará las medidas pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la dignidad e intimidad de las personas implicadas en el proceso, ofreciendo a todas ellas, en especial a las presuntamente acosadas y/o acosadoras, un tratamiento justo llevando a cabo el proceso con máxima sensibilidad y respeto a los derechos, evitando en todo caso la revictimización de la presunta víctima.

En particular, nadie podrá ser discriminado por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción, opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, expresión de género, enfermedad o condición de salud, estado serológico y/o predisposición genética a sufrir patologías y trastornos, lengua, situación socioeconómica, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Durante la aplicación de este Protocolo, la concurrencia de cualquiera de estas circunstancias será considerada como condición especialmente agravante (en cuanto al establecimiento de medidas cautelares o en su caso adopción de medidas disciplinarias).



Protección de la salud de las personas

Proteger la integridad física o moral de las personas afectadas por la posible situación de acoso.

Las personas que perciban una situación de acoso con efectos sobre la salud podrán solicitar la atención, orientación e informe médico de vigilancia de la salud a través del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Así mismo, la Organización prestará apoyo a las personas afectadas para su total restablecimiento en su puesto de trabajo o en otro diferente.

La enfermedad no podrá amparar diferencias de trato diferentes de las que deriven de su propio proceso de tratamiento, de las limitaciones objetivas que imponga para el ejercicio de determinadas actividades o de las exigidas por razones de salud pública.

Protección de las víctimas

Cuando tras una investigación se hayan evidenciado indicios o situaciones de acoso, la Organización tratará de evitar que la persona acosadora y la víctima coincidan en un mismo entorno de trabajo. Las medidas adoptadas no podrán suponer ni mejora ni detrimento de sus condiciones contractuales y tendrá preferencia de elección la persona acosada.

Imparcialidad e Incompatibilidad

Las personas que intervengan en la aplicación de este protocolo cumplirán de manera exhaustiva la imparcialidad respecto a las partes afectadas. En caso de concurrir algún tipo de parentesco, afinidad, amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas afectadas, deberán abstenerse de actuar. Cualquiera de las personas afectadas por el procedimiento podrá solicitar una recusación motivada.

Una persona presunta víctima o acosadora, quedará invalidada para intervenir en cualquier otro procedimiento hasta la resolución de su caso.

Represalias

Se garantiza que la persona que haya comunicado una infracción no sufrirá ninguna represalia, siempre que se utilice de buena fe. Así mismo, se garantiza que en el ámbito de la Organización no se produzcan represalias ni tratos diferenciadores contra las personas que colaboren o participen en cualquiera de los procedimientos contemplados en este protocolo.



10. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- Estatuto de los trabajadores.
- Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y no discriminación.
- Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Ley Orgánica 10/1995 del Código Penal.
- Decreto Legislativo 5/2000, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- Nota Técnica de Prevención NTP 476: el hostigamiento psicológico en el trabajo.
- Criterio técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.

11. REGISTROS

- PG10.02-FTP-01: Díptico informativo. Protocolo de prevención, detección y actuación contra la violencia en el trabajo.
- PG10.02 R04 Declaración personal relacionada con el suceso.
- PG10.02 R05 Declaración conjunta de personas relacionadas con el suceso.
- PG10.02 R06: Documento protección de datos, confidencialidad y consentimiento informado.
- PG10.02 R10: Entrevista psicosocial.
- PG10.02 R11a: Informe de mediación y resolución de incidencias.
- PG10.02 R12: Codificación de identidades.
- PG10.02 R13a: Informe de investigación de acoso laboral.
- PG10.02 R14: Comunicación CAE. Conclusiones expediente psicosocial.
- PG10.02 R15: Comunicado de conclusiones expediente psicosocial.