

Prevención del Acoso en Entidades Sociosanitarias

Tres niveles de formación —plantilla, mandos y comisión— con dos opciones de contenido cada uno, fundamentados en la normativa vigente a octubre de 2026.

AERTE

CECAP CV

Mejor Con Ayuda

Dirección técnica: Josep F. Sirera Garrigós · Psicólogo · Mediador · Técnico Superior en PRL

Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal, SL (Mejor Con Ayuda) · Entidad asociada a CECAP CV ·
Iniciativa en el marco del convenio AERTE – CECAP CV
WhatsApp 694 24 98 45 · gerencia@mejorconayuda.com · prevenacoso.gestionconflictosempresas.com

La ley ya no pregunta si tienes protocolo. Pregunta si tu gente sabe usarlo.

Tener un protocolo frente al acoso es obligatorio desde hace años. Lo que la Inspección, los tribunales y —desde julio de 2026— el propio convenio del sector exigen es que la plantilla esté informada y formada, que los mandos sepan detectar y actuar y que la comisión tenga formación específica para instruir con garantías.

FUNDAMENTO LEGAL DEL PROGRAMA

Nueve pilares normativos

01 · Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales

Arts. 14, 15, 16, 18, 19 y 29 · CT ITSS 69/2009 y 104/2021

Deber de protección eficaz, evaluación de todos los riesgos —incluidos los psicosociales— e información y formación de la plantilla. La Inspección considera el acoso un riesgo laboral que debe prevenirse y exige formación «suficiente y adecuada».

NOVEDAD El anteproyecto de reforma de la LPRL (Consejo de Ministros, 28/04/2026) incorpora expresamente los riesgos psicosociales y la protección frente a la violencia y el acoso, también digital. En tramitación parlamentaria.

02 · VIII Convenio marco estatal de atención a personas dependientes

Arts. 29, 31, 60.C y 63–65 · Anexos V y VI (BOE 15/07/2026)

Formación obligatoria dentro de la jornada, difusión de los riesgos psicosociales del sector, acoso como falta muy grave y protocolo con comisión «con formación específica», medidas cautelares e informe vinculante en 30 días hábiles, aplicable también frente a personas usuarias, proveedores y visitas.

NOVEDAD El Anexo V exige módulos formativos sobre derechos LGTBI+ para toda la plantilla, incluidos mandos intermedios y dirección.

03 · LO 3/2007 de igualdad · RD 901/2020 · LO 10/2022

LO 3/2007 arts. 7 y 48 · RD 901/2020 · LO 10/2022 art. 12

Toda empresa, con independencia de su tamaño, debe promover condiciones que eviten el acoso sexual y por razón de sexo y arbitrar procedimientos para prevenirlo y dar cauce a las denuncias. Las empresas de 50 o más personas lo integran en el plan de igualdad. La LO 10/2022 refuerza la obligación y cita expresamente las acciones de formación.

04 · Ley 4/2023 (LGTBI) · RD 1026/2024

Ley 4/2023 art. 15 · RD 1026/2024 Anexos I y II

Las empresas de más de 50 personas deben contar con medidas planificadas de igualdad LGTBI+ —con un apartado obligatorio de formación y sensibilización— y con un protocolo frente al acoso y la violencia contra personas LGTBI+. En el sector, el convenio lo extiende a través de sus Anexos V y VI.

05 · Ley 15/2022 integral para la igualdad de trato

Arts. 2, 6, 9 y 47

Prohíbe el acoso discriminatorio por cualquier causa (origen, edad, discapacidad, enfermedad, religión, orientación...) en el ámbito laboral y obliga a las empresas a adoptar medidas de prevención, con régimen sancionador propio.

06 · Ley 2/2023 de protección del informante

Arts. 5, 10 y 36

Las entidades de 50 o más personas deben disponer de un sistema interno de información con garantías de confidencialidad y prohibición de represalias; las comunicaciones de acoso suelen canalizarse por él y exigen una comisión que sepa gestionarlas.

07 · Convenio 190 OIT sobre violencia y acoso

Ratificado por España (BOE 16/06/2022), en vigor desde el 25/05/2023 · Art. 9

Obliga a adoptar una política contra la violencia y el acoso, a integrarlos en la gestión de la seguridad y salud y a proporcionar información y formación. Incluye la violencia ejercida por terceros (personas usuarias y familias).

08 · Estatuto de los Trabajadores · LISOS · Código Penal

ET arts. 4.2.e y 54.2.g · LISOS arts. 8.13, 8.13 bis, 12.16 y 13.10 · CP arts. 173.1 y 184

Derecho a la dignidad y protección frente al acoso; el acoso es infracción muy grave (hasta 225.018 €) y la falta de evaluación o formación en PRL es grave (hasta 49.180 €) o muy grave (hasta 983.736 €). El acoso laboral y el acoso sexual son delito.

09 · Normativa de la Comunitat Valenciana

Ley 9/2003 arts. 20 y 23 · Ley 23/2018 arts. 26, 27, 33 y 60–62

Código de conducta contra el acoso sexual en los planes de igualdad; obligación de las empresas de garantizar la igualdad de trato de las personas LGTBI+; los centros y servicios para personas mayores, públicos y privados, deben garantizar la no discriminación y la formación específica de sus profesionales. El acoso LGTBI+ es infracción muy grave (60.001–120.000 €).

COBERTURA

Lo que exige la ley y cómo lo cubre el programa

OBLIGACIÓN	NORMA	ACCIÓN DEL PROGRAMA
Informar y formar a toda la plantilla sobre los riesgos —incluido el acoso— y el protocolo	LPRL arts. 18–19 · Convenio art. 29 · Anexo V	Nivel A (2 h)
Formación en derechos LGTBI+ para toda la plantilla, mandos y dirección	Anexo V del Convenio · RD 1026/2024	Niveles A y B
Mandos que detecten, actúen y no incurran en responsabilidad	LPRL arts. 14–16 · Convenio art. 60.C.13 · CP 173.1	Nivel B (4 h)
Comisión «con formación específica» que instruya con garantías en 30 días hábiles	Anexo VI del Convenio · RD 901/2020 · RD 1026/2024	Nivel C1 (4 h)
Procedimiento informal y mediación como prevención	RD 901/2020 · Convenio art. 31	Nivel C2 (4 h)
Evidencia documental de cumplimiento ante la Inspección	LPRL art. 23 · LISOS	Certificado y registro de asistencia de cada acción

EL PROGRAMA

Tres niveles, dos opciones por nivel

Formamos a cada colectivo en lo que necesita según su responsabilidad: la plantilla, para reconocer y actuar (2 h); los mandos, para detectar y gestionar (4 h); la comisión y las personas mediadoras, para investigar y mediar con garantías (4 h). Cada entidad elige la opción de contenido que mejor encaja con su momento, o combina ambas en ediciones sucesivas.

MODALIDADES Y BONIFICACIÓN

1

Diseñamos juntos la propuesta

Elegimos los niveles y las opciones de contenido que necesita tu entidad y fijamos fechas y grupos.

2

Impartimos en tu centro o en aula virtual

Con control de asistencia, materiales y evaluación, y la documentación necesaria para la bonificación.

3

Certificado y opciones de bonificación

La entidad organizadora —AERTE o Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal, SL— certifica la acción y te acompaña en las opciones de bonificación a través de FUNDAE.

Modalidades: presencial en el centro, aula virtual en directo y —para la acción de 2 h de plantilla— teleformación en plataforma Moodle propia. El tamaño de los grupos se ajusta a la normativa de FUNDAE para que la acción pueda bonificarse. Sin precios cerrados: cada entidad recibe una propuesta a medida.

A

Formación básica para toda la plantilla

Auxiliares, gerocultoras/es, personal de atención directa, limpieza, cocina, administración... toda la plantilla.

2 horas

POR GRUPO

2 opciones

DE CONTENIDO A ELEGIR

**Presencial en el centro · Aula
virtual · Teleformación
(Moodle)**

MODALIDADES

Que nadie pueda decir «no lo sabía».

Dos horas para que cada persona del equipo sepa reconocer el acoso, conozca sus derechos y deberes y sepa exactamente a quién acudir. Cubre la obligación de informar y formar a la plantilla y la formación en derechos LGTBI+ que el convenio exige a todo el personal.

OPCIÓN 1**2 HORAS****PRESENCIAL EN EL CENTRO · AULA VIRTUAL · TELEFORMACIÓN (MOODLE)**

A1 Reconocer, no callar, saber a quién acudir

Prevención del acoso para equipos de cuidado: conceptos, derechos y protocolo.

Enfoque: Centrado en el reconocimiento de conductas y en el uso del protocolo de la entidad. Ideal como primera acción o cuando el protocolo es nuevo o se acaba de actualizar.

OBJETIVOS

- ✓ Distinguir acoso laboral, sexual, por razón de sexo y discriminatorio (incluido LGTBI+) de otros conflictos del día a día.
- ✓ Conocer los derechos y deberes de cada persona trabajadora y las garantías del protocolo.
- ✓ Saber activar el protocolo y el canal interno de la entidad con seguridad y confidencialidad.

CONTENIDOS

- 1 Qué es y qué no es acoso**
Definiciones legales con ejemplos reales del sector: relevos de turno, reparto de tareas, comentarios sobre el cuerpo, la orientación o el origen, grupos de WhatsApp, trato con familias y personas usuarias.
- 2 Mis derechos y mis deberes**
Derecho a la dignidad y a la protección frente al acoso (ET art. 4.2.e), deber de cooperar en la prevención (LPRL art. 29) y faltas muy graves del convenio (art. 60.C).
- 3 Qué hago si lo vivo o si lo veo**
El protocolo de mi entidad paso a paso: a quién acudir, cómo se comunica, qué garantías tengo (confidencialidad, no represalias, medidas cautelares) y qué papel juega el canal interno de denuncias.
- 4 Cinco compromisos de equipo**
Conductas concretas que protegen el clima en una planta, un centro de día o un servicio de ayuda a domicilio.

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

Casos breves, «semáforo de conductas», tarjeta de bolsillo con el circuito del protocolo. Evaluación mediante cuestionario de 10 ítems.

BASE LEGAL

LPRL arts. 14, 18 y 19

LO 3/2007 art. 48

RD 901/2020

RD 1026/2024 y Anexos V–VI del Convenio

Ley 2/2023

Convenio art. 60.C

A2 Cuidar sin dañar: respeto, trato digno y convivencia en el equipo

Prevención primaria: frenar el conflicto antes de que se convierta en acoso.

Enfoque: Centrado en la convivencia, la comunicación respetuosa y el papel de quien es testigo. Ideal para equipos con roces frecuentes, plantillas muy diversas o cuando ya se hizo una formación de protocolo.

OBJETIVOS

- ✓ Identificar las conductas cotidianas de riesgo que erosionan la dignidad y el clima.
- ✓ Practicar una comunicación respetuosa bajo presión: pedir, decir que no, poner límites.
- ✓ Asumir el papel activo de testigo y saber cuándo y cómo activar el protocolo.

CONTENIDOS

- 1 Del roce a la violencia**
La escalera del conflicto en residencias, centros de día y SAD: cómo y por qué escala, y dónde se puede parar.
- 2 Conductas de riesgo que normalizamos**
Humor, apodos, exclusión de grupos, comentarios sobre género, orientación, identidad u origen, violencia digital y rumores.
- 3 Comunicar con respeto cuando hay prisa y cansancio**
Herramientas sencillas para expresar necesidades y poner límites con compañeras/os, mandos, familias y personas usuarias; diferencia entre violencia interna y violencia de terceros.
- 4 Soy testigo: ¿y ahora qué?**
Intervención del espectador/a, apoyo a la persona afectada y activación del protocolo de la entidad.

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

Role-play breve, análisis de situaciones reales anonimizadas y elaboración de un decálogo de convivencia del centro. Evaluación mediante cuestionario de 10 ítems.

BASE LEGAL

LPRL arts. 14, 15 y 19

ET art. 4.2.e

Ley 15/2022

Convenio 190 OIT

Anexo V del Convenio (formación LGTBI+)

Ley 23/2018 CV art. 33

B

Especialización para supervisoras/es, líderes de equipo y mandos intermedios

Coordinadoras/es, gobernantas/es, responsables de turno, supervisión de SAD, dirección de centro.

4 horas

POR GRUPO

2 opciones

DE CONTENIDO A ELEGIR

Presencial en el centro · Aula virtual

MODALIDADES

El mando es la primera línea de prevención... y la primera responsabilidad.

Cuatro horas para quienes organizan turnos, asignan tareas y reciben la primera queja. El convenio considera de máxima gravedad el acoso ejercido desde posiciones de mando; la ley y la Inspección les exigen detectar, actuar y no mirar hacia otro lado.

OPCIÓN 1**4 HORAS****PRESENCIAL EN EL CENTRO · AULA VIRTUAL**

B1 Liderar sin acosar, detectar sin mirar hacia otro lado

La responsabilidad legal y práctica del mando intermedio ante el acoso.

Enfoque: Centrado en el límite entre dirección legítima y acoso, la detección temprana y la gestión correcta de la primera queja. Ideal cuando se incorporan mandos nuevos o tras un incidente.

OBJETIVOS

- ✓ Conocer el marco legal que afecta directamente a quien dirige equipos y sus consecuencias disciplinarias, administrativas y penales.
- ✓ Diferenciar el ejercicio legítimo del poder de dirección de las conductas que configuran acoso.
- ✓ Detectar señales tempranas y gestionar una queja informal con garantías, sin investigar por cuenta propia.

CONTENIDOS

- 1 El marco legal del mando**
Deber de protección (LPRL arts. 14–16), riesgos psicosociales (CT ITSS 104/2021), el acoso como falta muy grave «de máxima gravedad desde posiciones de mando» (Convenio art. 60.C.13), LISOS y Código Penal (arts. 173.1 y 184).
- 2 Dirigir no es acosar... pero hay una frontera**
Organizar turnos, cambiar funciones, exigir rendimiento o amonestar frente a conductas reiteradas que atentan contra la dignidad. Criterios de los tribunales con ejemplos del sector.
- 3 Señales tempranas en equipos de cuidado**
Absentismo selectivo, aislamiento, cambios de turno recurrentes, quejas informales, rumores, silencio en las reuniones.
- 4 La primera queja: qué hacer y qué no hacer**
Escuchar, registrar, confidencialidad, derivación al protocolo y al canal interno; errores que generan responsabilidad: minimizar, mediar lo que no se puede mediar, confrontar a las partes, tomar represalias.
- 5 Prevención activa desde la coordinación**
Reuniones de turno, feedback, gestión de la carga y del relevo, indicadores de clima de la unidad.

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

Casos reales anonimizados, guion de conversación para la primera queja, checklist del mando. Evaluación mediante resolución de un caso.

BASE LEGAL

LPRL arts. 14, 15, 16 y 19

CT ITSS 69/2009 y 104/2021

Convenio arts. 31 y 60.C

LO 3/2007 art. 48

LISOS arts. 8.13 y 8.13 bis

CP arts. 173.1 y 184

OPCIÓN 2

4 HORAS

PRESENCIAL EN EL CENTRO · AULA VIRTUAL

B2 Equipos seguros: clima, conflictos y violencia externa desde la coordinación

Gestión de los riesgos psicosociales y de la diversidad como prevención del acoso.

Enfoque: Centrado en el clima de la unidad, la gestión temprana del conflicto, la violencia de terceros (familias y personas usuarias) y la diversidad. Ideal para centros con alta rotación, plantillas diversas o conflictos con familias.

OBJETIVOS

- ✓ Relacionar los factores organizativos del sector (turnos, ratios, carga emocional) con el riesgo de acoso y actuar sobre ellos.
- ✓ Gestionar el conflicto temprano y distinguirlo del acoso para derivar correctamente.
- ✓ Proteger al equipo frente a la violencia de familias y personas usuarias y construir una cultura de respeto a la diversidad.

CONTENIDOS

1 Riesgos psicosociales en residencias, centros de día y SAD

Qué evalúa la empresa, qué factores dependen de la coordinación y cómo se vinculan con el acoso. Novedades de la reforma de la LPRL en tramitación.

2 Conflicto y acoso: un continuo con un punto de no retorno

Herramientas de gestión temprana: conversaciones difíciles, acuerdos de equipo, mediación informal en lo que es mediable.

3 Violencia de terceros: familias y personas usuarias

Protocolo de actuación, apoyo a la persona trabajadora, registro y comunicación. El Convenio 190 OIT y el Anexo VI del convenio incluyen a usuarios, proveedores y visitas.

4 Diversidad y no discriminación en el equipo

Origen, género, orientación e identidad: las medidas LGTBI+ obligatorias (RD 1026/2024, Anexo V del convenio) y el papel del mando en la cultura de respeto.

5 Plan de acción de mi unidad

Mapa de riesgos de la unidad y tres medidas concretas a 90 días.

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

Taller práctico, mapa de riesgos de la unidad y plan de 90 días. Evaluación mediante entrega del plan.

BASE LEGAL

LPRL arts. 14, 15 y 16

CT ITSS 104/2021

Convenio 190 OIT art. 9

Ley 4/2023 y RD 1026/2024

Anexos V–VI del Convenio

Ley 15/2022

Ley 23/2018 CV arts. 26 y 33



Especialización para la Comisión de Prevención, Comités de Investigación y personal mediador

Miembros de la comisión de prevención del acoso o de igualdad, instructores/as de expedientes, representación legal, RR. HH., dirección y mediadores/as internos.

4 horas

POR GRUPO

2 opciones

DE CONTENIDO A ELEGIR

Presencial en el centro · Aula virtual

MODALIDADES

Un protocolo solo vale lo que valen las personas que lo aplican.

Cuatro horas para quienes reciben la denuncia, instruyen el expediente, median en lo mediable y firman el informe. El convenio exige una comisión «con formación específica» y un informe vinculante en 30 días hábiles; la ley exige garantías, imparcialidad y protección frente a represalias.

OPCIÓN 1

4 HORAS

PRESENCIAL EN EL CENTRO · AULA VIRTUAL

C1 Del protocolo al expediente: investigar una denuncia de acoso con garantías

Procedimiento, instrucción, entrevistas e informe de conclusiones.

Enfoque: Centrado en el procedimiento formal: cómo tramitar una denuncia de principio a fin con seguridad jurídica. Ideal para comisiones de nueva constitución o que nunca han instruido un expediente.

OBJETIVOS

- ✓ Dominar el marco normativo del procedimiento y los plazos y garantías exigibles.
- ✓ Instruir un expediente con imparcialidad: admisión, medidas cautelares, entrevistas, prueba e informe.
- ✓ Redactar conclusiones y propuestas fundamentadas que resistan una revisión judicial o de la Inspección.

CONTENIDOS

1 Marco normativo del procedimiento

LO 3/2007 art. 48, RD 901/2020, RD 1026/2024 (Anexo II), Ley 2/2023, Anexo VI del convenio (comisión, medidas cautelares, informe vinculante en 30 días hábiles), inversión de la carga de la prueba (LRJS art. 96) y tipos penales (CP arts. 173.1 y 184).

2 La comisión: composición, imparcialidad y conflictos de interés

Abstención y recusación, confidencialidad, protección de datos, relación con la representación legal y con la dirección.

3 Fases del expediente

Recepción y admisión, medidas cautelares, instrucción (entrevistas a denunciante, persona denunciada y testigos; prueba documental y digital), informe de conclusiones y propuestas.

4 La entrevista con perspectiva de género y de trauma

Preguntas que no deben hacerse, valoración de la credibilidad, errores que invalidan la instrucción.

5 Cierre y seguimiento

Informe, régimen disciplinario (Convenio art. 60), prevención de represalias, restitución de condiciones, comunicación a las partes.

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

Simulación de un expediente completo con plantillas (acta de recepción, guion de entrevista, informe de conclusiones). Evaluación mediante informe simulado.

BASE LEGAL

LO 3/2007 art. 48

RD 901/2020

RD 1026/2024 Anexo II

Anexo VI del Convenio

Ley 2/2023

LRJS art. 96

CP arts. 173.1 y 184

Convenio art. 60

OPCIÓN 2

4 HORAS

PRESENCIAL EN EL CENTRO · AULA VIRTUAL

C2 Mediación y gestión temprana: resolver lo mediable, derivar lo que no

El procedimiento informal y la mediación interna como prevención del acoso.

Enfoque: Centrado en la fase informal del protocolo y en las habilidades de mediación interna. Ideal para entidades que quieren reducir expedientes formales actuando antes, o que cuentan con personas mediadoras designadas.

OBJETIVOS

- ✓ Decidir con criterio qué situaciones pueden mediar y cuáles deben ir directamente al procedimiento formal.
- ✓ Diseñar y aplicar el procedimiento informal de la entidad con garantías y trazabilidad.
- ✓ Desarrollar las habilidades básicas del mediador/a interno y cuidar los límites del rol.

CONTENIDOS

1 Qué se media y qué nunca se media

Conflictos interpersonales y microagresiones frente a indicios de acoso, acoso sexual o desequilibrio grave de poder. Criterios de triaje y derivación.

2 La fase informal dentro del protocolo

Encaje en RD 901/2020 y RD 1026/2024, documentación, plazos y paso a la vía formal; coordinación con la comisión y con el canal interno.

3 Habilidades del mediador/a interno

Neutralidad, confidencialidad, escucha activa, reformulación, gestión del desequilibrio de poder y de la carga emocional.

4 Diseñar el procedimiento informal de mi entidad

Quién, cuándo, cómo se documenta, cómo se cierra y cómo se hace seguimiento.

5 Límites del rol y autocuidado

Cuándo parar, cuándo derivar, cómo protegerse como persona mediadora.

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

Role-play de mediación, flujograma de triaje y derivación, plantilla de acta de acuerdos. Evaluación mediante caso práctico.

BASE LEGAL

RD 901/2020 (procedimiento informal)

RD 1026/2024 Anexo II

LO 3/2007 art. 48

Convenio 190 OIT

Ley 2/2023

Convenio art. 31

Solicita una propuesta para tu entidad

Cuéntanos cómo es tu centro, qué colectivos quieres formar y si ya tenéis protocolo y comisión. Te proponemos un itinerario a medida y te explicamos las opciones de bonificación. Sin compromiso.

WhatsApp 694 24 98 45

Dirección técnica del programa

gerencia@mejorconayuda.com

Correo electrónico

prevenacoso.gestionconflictosempresas.com

Formulario y fichas en línea



Josep F. Sirera Garrigós

Psicólogo · Mediador · Técnico Superior en PRL · Psicólogo forense

Todas las acciones están diseñadas, dirigidas y tutorizadas por Josep Sirera, coordinador de proyectos en Mejor Con Ayuda. Psicólogo con 30 años de experiencia, mediador inscrito en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia, técnico superior en PRL y psicólogo forense con experiencia en investigación de denuncias de acoso. Director de PsiPRL Sociosanitaria (Josep Sirera Psicólogos), entidad adjudicataria del servicio de mediación de la Diputación de Alicante.

Estado de la normativa verificado a octubre de 2026. El anteproyecto de reforma de la Ley 31/1995 (Consejo de Ministros, 28/04/2026) se encuentra en tramitación parlamentaria; las referencias a su contenido son orientativas hasta su publicación en el BOE. © 2026 Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal, SL · Mejor Con Ayuda.