



DECISIÓN DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN SOBRE LA POLÍTICA DE LA ETF EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LA DIGNIDAD DE LA PERSONA Y LA PREVENCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO Y SEXUAL

EL CONSEJO DE DIRECCIÓN DE LA ETF,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea,

Visto el Estatuto de los funcionarios de las Comunidades Europeas y el régimen aplicable a otros agentes (RAA) de estas Comunidades establecido por el Reglamento (CEE, Euratom, CECA) nº 259/68 del Consejo y, en particular, los artículos 1, apartado 5, 12 y 12 bis del Estatuto relativos a las conductas que puede atentar a la dignidad humana, y el artículo 11 del régimen aplicable a otros agentes,

VISTO el Reglamento del (CE) nº 1360/90 del Consejo, de 7 de mayo de 1990, por el que se crea la Fundación Europea de Formación,

VISTO el Reglamento (CE) del Consejo de 16 de diciembre de 2008 (versión refundida) y, en particular, su artículo 21, por el que se somete al personal de la ETF a las normas y los reglamentos aplicables a los funcionarios y otros agentes de las Comunidades Europeas,

CONSIDERANDO que, dado que el Comité de personal de la ETF, al que debe consultarse con arreglo al artículo 110, apartado primero, párrafo segundo, del Estatuto de los funcionarios, no se ha constituido aún, puesto que no se ha culminado con éxito su elección, resulta imposible por el momento cumplir los requisitos de tal disposición, Se invitará al Comité de personal a emitir su dictamen respecto a las disposiciones de aplicación pertinentes cuando haya sido constituido. En tales circunstancias, al Consejo de Dirección le asiste el derecho a aprobar las normas de inmediato,

De acuerdo con la Comisión y con arreglo al artículo 110 del Estatuto de los funcionarios,

Considerando lo siguiente:

- (1) el acoso psicológico y sexual en el trabajo es un problema grave que la ETF sigue esforzándose por erradicar mediante el fomento de una cultura de eliminación de toda forma de violencia en el lugar de trabajo, en el que tal forma de abuso resulta inaceptable;
- (2) deben adoptarse por tanto medidas encaminadas a:
 - introducir una política de prevención del acoso psicológico y sexual en el contexto del nuevo Estatuto de los funcionarios;
 - adoptar un procedimiento informal y formal en materia de acoso psicológico y sexual;
 - emprender las acciones apropiadas (si es preciso, de índole disciplinaria), de conformidad con el nuevo Estatuto, en contra de cualquier persona que sea declarada culpable de acoso psicológico o sexual a la conclusión de un procedimiento formal al respecto.

HA ADOPTADO LA SIGUIENTE DECISIÓN:

Artículo 1

Se aprueba el documento titulado «Política en materia de protección de la dignidad de la persona y prevención del acoso psicológico y sexual» adjunto a la presente Decisión.

Artículo 2

La presente Decisión entrará en vigor el día de la firma.

Fecha

Jan Truszczyński

Presidenta del Consejo de Dirección

POLÍTICA DE LA ETF EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LA DIGNIDAD DE LA PERSONA Y PREVENCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO Y SEXUAL

Índice

1. Introducción	4
2. Ámbito de aplicación	4
3. Descripción.....	4
3.1. Acoso psicológico	5
3.2. Acoso sexual	5
3.3. Consecuencias de la conducta que constituye acoso psicológico o sexual.....	6
4. Principios generales para la tramitación de solicitudes de ayuda	6
4.1. Principio de prevención	6
4.2. Principio de igualdad de trato	6
4.3. Principio de protección de la presunta víctima y del posible testigo.....	6
4.4. Principio de confidencialidad	7
4.5. Principio de la presunción de inocencia	7
4.6. Principio de celeridad	7
4.7. Principio de precaución	7
4.8. Principio de información y formación.....	7
5. Partes interesadas	8
5.1. La unidad principal: la Unidad de Recursos Humanos.....	8
5.2. Consejeros confidenciales.....	8
5.3. Directivos	8
5.4. Personal	9
6. Procedimientos para la gestión de casos de acoso psicológico y sexual.....	9
6.1. Recomendaciones generales	9
6.2. El concepto de «víctima» en el contexto del acoso psicológico o sexual.....	10
6.3. Procedimiento informal	11
6.3.1. Papel de los consejeros confidenciales	11
6.3.2. Plazos	11
6.3.3. Contacto con los consejeros confidenciales.....	11
6.4. Procedimiento formal.....	12
6.4.1. Presentación de una solicitud de asistencia.....	12
6.4.2. Medidas principales	12
6.4.3. Papel de los consejeros confidenciales en el procedimiento formal	13
6.5. Medidas de urgencia	13
6.6. Casos recurrentes	13
7. Evaluación	13
ANEXO I	15
Sus derechos y responsabilidades.....	15
ANEXO II	16
Procedimiento para la selección y la (nueva) designación de consejeros confidenciales	16

1. INTRODUCCIÓN

El propósito de este documento es establecer una política sobre la prevención del acoso y tener en cuenta las nuevas disposiciones del Estatuto de los funcionarios (artículo 12 bis) y del Régimen aplicable a otros agentes (artículo 11).

En su calidad de empleador y al objeto de proteger a su personal, la ETF debe garantizar el respeto de la dignidad de mujeres y hombres en el lugar de trabajo. Así, se ha comprometido plenamente a prevenir este tipo de acoso y a condenar tal conducta.

El Estatuto de los funcionarios se modificó el 1 de mayo de 2004 y, ahora, condena expresamente el acoso psicológico y sexual (artículo 12 bis del Estatuto y artículo 11 del Régimen aplicable a otros agentes), y define una interpretación común de las dos formas, como sigue:

por «**acoso psicológico**» se entenderá cualquier conducta abusiva que se manifieste de forma duradera, reiterada o sistemática mediante comportamientos, palabras, actos, gestos o escritos de carácter intencional que atenten contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de una persona;

por «**acoso sexual**» se entenderá toda conducta de naturaleza sexual no deseada por la persona a la que vaya dirigida y que tenga por objeto o efecto herir su dignidad o crear un ambiente intimidatorio, hostil, ofensivo o molesto. El acoso sexual se considera una discriminación por razón de sexo.

En este contexto general, todo el personal que trabaja para la ETF debe abstenerse de cualquier forma de acoso psicológico o sexual.

La ETF considerará inaceptable cualquier conducta que se estime constituya un acoso psicológico o sexual y la castigará independientemente de la categoría de las personas a las que se reconozca **oficialmente** como culpables de dicha conducta¹.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los objetivos de la ETF en materia de política de prevención del acoso son los siguientes:

- promover una cultura en la que el acoso psicológico y sexual, al igual que otras formas de violencia en el lugar de trabajo, se consideren inaceptables y no se toleren ni se pasen por alto;
- adoptar una política de prevención mediante la sensibilización del personal y la provisión de información, formación y asesoramiento;
- introducir procedimientos eficaces (formal e informal) para proteger la dignidad de todas y cada una de las personas que trabajen en la ETF;
- tomar las medidas apropiadas (si es preciso, de índole disciplinaria), de conformidad con el nuevo Estatuto, en contra de cualquier persona que sea declarada culpable de acoso.

3. DESCRIPCIÓN

El acoso psicológico y el sexual tienen orígenes diferentes, pero presentan ciertas similitudes. En algunos casos, por otra parte, estas dos formas de acoso pueden estar estrechamente vinculadas².

Una conducta ofensiva de este tipo se deriva a menudo del abuso de poder o de la mala fe y puede ser practicada por individuos y grupos. El acoso, ya sea psicológico o sexual, puede provenir de compañeros de la misma categoría profesional, así como de superiores y subordinados.

¹ Véanse el artículo 86 del Estatuto de los funcionarios y el artículo 9 del anexo IX.

² Tal es el caso cuando un acoso sexual se traduce en acoso psicológico, por ejemplo, tras rechazarse una solicitud de índole sexual.

3.1. Acoso psicológico

El acoso psicológico, según se describe en el artículo 12 bis del Estatuto de los funcionarios³ puede manifestarse de diversas formas, y en particular, mediante la **reiteración**:

- de comentarios ofensivos o degradantes, sobre todo en público, intimidación, antagonismo, presión y conducta ofensiva, incluida la negativa a entablar comunicación;
- de insultos relacionados con la competencia personal o profesional del trabajador;
- de comentarios amenazadores e intimidatorios, tanto orales, como escritos;
- en el menosprecio de la aportación y los logros del trabajador;
- de actuaciones como las que consisten en aislar, apartar, excluir, rechazar, no tener en cuenta, menospreciar o humillar a un trabajador por parte de sus colegas;
- de actos que ocasionan un perjuicio a las relaciones sociales del trabajador;
- en el establecimiento de objetivos de trabajo claramente inalcanzables;
- en la negativa a proporcionar a un empleado trabajo alguno, o en la imposición sistemática de trabajo que no se adecúa a su perfil profesional;
- en la asignación sistemática a alguien de un trabajo que, claramente, no se adecúa a sus competencias.

Este tipo de comportamiento, aunque inaceptable, puede antojarse poco importante si se da de forma aislada. Cuando se produce de forma regular, sin embargo, dicha conducta puede causar daños graves a la persona a quien va dirigida.

Algunos tipos de comportamiento pueden herir a ciertas personas, sin que por ello constituyan un acoso psicológico. Un comentario, una disputa, un conflicto de personalidades en el trabajo, una decisión de la dirección que resulte difícil de aceptar (la asignación de nuevas tareas, por ejemplo), la provisión de una valoración de referencia negativa debidamente justificada, incluso reiterada, no tiene por qué considerarse, pues, un acoso psicológico.

3.2. Acoso sexual

El acoso sexual, según se describe en el artículo 12 bis del Estatuto de los funcionarios³, puede adoptar diferentes formas (física, verbal, escrita o de otro tipo), y puede afectar a personas del sexo opuesto y del mismo sexo.

La característica esencial del acoso sexual es que se trata de una conducta no deseada por el destinatario; corresponde, pues, a cada persona determinar qué comportamiento le resulta aceptable y qué considera ofensivo.

La atención sexual se convierte en acoso sexual si continúa una vez que el destinatario ha dejado claro que la considera ofensiva, aunque, a diferencia del acoso psicológico, un solo incidente puede constituir un caso de acoso sexual si es lo bastante grave⁴.

Cualquier persona que cometa tal comportamiento sabe o debe saber que hiere la dignidad de las mujeres y los hombres en el lugar de trabajo. El acoso sexual se considera también una discriminación por razón de sexo⁵.

Cabe considerar acoso sexual una serie de diferentes tipos de comportamiento, tales como:

- promesas de algún tipo de recompensa (promociones profesionales, etc.) a cambio de favores sexuales, o amenazas de represalias si esas solicitudes son rechazadas;
- reiteración de comentarios groseros o sugerentes o de insinuaciones sexuales;
- uso de lenguaje y gestos groseros y obscenos;
- halagos reiterados y exagerados sobre la apariencia de un compañero de trabajo;
- contacto físico, frotamientos, pellizcos, besos intencionados no deseados;

3 Véase asimismo el apartado 1 «Introducción» del presente documento.

4 Por ejemplo: toquetear, quitar la ropa, etc.

5 Véase el artículo 12 bis, apartado 4, del Estatuto de los funcionarios.

- actos de *voyeurismo* o exhibicionismo;
- uso de material pornográfico.

3.3. Consecuencias de la conducta que constituye acoso psicológico o sexual

El acoso psicológico o sexual puede tener diversas consecuencias para la persona que lo padece o siente que está siendo víctima del mismo:

- que se aisle y tienda a comunicarse menos y a padecer un deterioro de sus relaciones sociales;
- que cometa cada vez más errores, no sea capaz de concentrarse, se vuelva menos productiva, y se sienta desmotivada, dando lugar a una satisfacción en el empleo insuficiente, un rendimiento laboral inadecuado e impredecible, un bajo estado de ánimo, etc.;
- que su desarrollo profesional se vea truncado, se ponga en peligro su carrera profesional e incluso corra el riesgo de perder su puesto de trabajo;
- que padezca problemas de salud mental y física, como estrés, ansiedad, vergüenza, desmoralización, humillación, o desorientación;
- que sufra trastornos psicosomáticos, como palpitaciones, dificultad para respirar, trastornos del sueño, nerviosismo, fatiga, trastornos digestivos, problemas con el peso, ataques de llanto, irritabilidad, dolores diversos;
- que padezca alteraciones psicológicas como miedo a ir a trabajar, dudas, ira, sentimiento de injusticia, sensación de impotencia, pérdida de la autoconfianza y baja autoestima.

La depresión, o trastornos físicos y psicológicos cada vez más graves pueden, en casos extremos, conducir al suicidio.

Por otra parte, estas consecuencias negativas no sólo afectan a una sola parte, sino que también influyen en los demás compañeros y en la propia institución.

4. PRINCIPIOS GENERALES PARA LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE AYUDA

4.1. Principio de prevención

La política en materia de acoso psicológico y sexual se basa en un plan general de medidas preventivas que incluye una serie de etapas distintas.

La prevención específica consiste en desarrollar una estrategia de información y formación, tanto individual como colectiva, para evitar y reducir el riesgo de acoso psicológico o sexual, en particular mediante la detección de los casos recurrentes.

4.2. Principio de igualdad de trato

En su calidad de empleador y de conformidad con la obligación de velar por el bienestar del personal, la ETF debe garantizar que se trate a su personal, en toda circunstancia, con respeto y dignidad.

Todas y cada una de las personas que trabajan en la ETF, sea cual fuere su grado o su contrato de trabajo (ello incluye a los trabajadores en prácticas y a todos aquellos que trabajan con arreglo a un contrato en virtud del Derecho nacional), tienen el derecho de denunciar una situación de acoso de la que se consideren víctimas o de la que hayan sido testigos a un consejero confidencial, a la Unidad de Recursos Humanos (principal unidad de prevención de situaciones de acoso), o a un superior jerárquico.

4.3. Principio de protección de la presunta víctima y del posible testigo

La política para combatir el acoso es una herramienta de protección de los trabajadores empleados en la ETF. En este contexto, las víctimas presuntas y los posibles testigos se beneficiarán de la

protección que la ETF garantiza en virtud del artículo 24 del Estatuto y del artículo 11 del Régimen aplicable a otros agentes de las Comunidades.

Por otra parte, el artículo 12 bis del Estatuto y el artículo 11 del Régimen aplicable a otros agentes establecen que «ningún funcionario que haya sido presunta víctima de acoso psicológico o sexual podrá verse perjudicado en forma alguna por la institución. Ningún funcionario que haya facilitado pruebas de acoso psicológico o sexual podrá verse perjudicado en forma alguna por la institución, siempre que haya actuado de buena fe».

4.4. Principio de confidencialidad

En cuanto a la administración, se garantiza la confidencialidad durante y después del procedimiento informal, así como la discreción durante y después del procedimiento formal. El cumplimiento de la legislación sobre la protección de los datos personales⁶ se aplica tanto a los procedimientos formales como a los informales.

4.5. Principio de la presunción de inocencia

La presunción de inocencia está plenamente garantizada a todos los presuntos acosadores a lo largo del procedimiento.

4.6. Principio de celeridad

Todas las solicitudes de ayuda formuladas por una presunta víctima se tratarán con la mayor celeridad posible. Sin embargo, si se inicia una investigación administrativa como parte de un procedimiento formal, los plazos para tramitar la solicitud serán más prolongados.

4.7. Principio de precaución

Cuando existan indicios de acoso psicológico o sexual, la ETF podrá separar a las partes en conflicto por razones de precaución, ya sea en caso de un procedimiento formal, o durante el procedimiento informal, a instancias de la unidad competente, de un consejero confidencial, o del superior inmediato, de acuerdo a las condiciones previstas en el punto 6.5.

4.8. Principio de información y formación

La información al personal consistirá en:

- campañas de concienciación que comprendan charlas, debates, seminarios, folletos y carteles para explicar al personal la política de la ETF en materia de prevención del acoso psicológico y sexual (conocimiento de las diferentes formas de violencia en el trabajo, detección de problemas de conducta, etc.);
- suministro de información clara y precisa para ayudar al personal a averiguar rápida y fácilmente cómo obtener ayuda técnica, asesoramiento y orientación y la forma de presentar una denuncia;

El plan de formación de apoyo a una política de prevención del acoso psicológico y sexual comprende:

- la sensibilización del personal frente al acoso psicológico y los problemas de acoso sexual cuando se incorporen al servicio;
- la participación de la dirección en la formación específica y los seminarios destinados a mejorar el conocimiento de las cuestiones del acoso psicológico y sexual y a ayudarles a gestionar estas situaciones. Se instará encarecidamente a los directores a que asistan a tales cursos;

⁶ Reglamento (CE) n° 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2000, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones y los organismos comunitarios y a la libre circulación de estos datos (DO C 8, de 12.1.2001, p. 1).

- cursos de formación específica sobre cuestiones de acoso psicológico y sexual para el personal y para grupos de destinatarios concretos, como y cuando sea necesario;
- cursos de formación específicos, tanto de formación inicial como continua, en interés del servicio, para todos los consejeros confidenciales.

5. PARTES INTERESADAS

5.1. La unidad principal: la Unidad de Recursos Humanos

La Unidad de Recursos Humanos (RRHH) es la principal entidad responsable de la elaboración y el seguimiento de la aplicación de las políticas relacionadas con el acoso psicológico y sexual. Se designará a una persona de contacto en la unidad principal, miembro de la plantilla de RRHH, al que el personal podrá dirigirse en caso de acoso psicológico o sexual para obtener información sobre políticas y procedimientos y entablar contacto inicialmente y en el nombre de los afectados con los consejeros confidenciales (véase el punto 6.3 para más información).

La persona de contacto de la Unidad de RRHH se someterá rigurosamente a la obligación de confidencialidad a lo largo del procedimiento, absteniéndose de facilitar todo tipo de información sobre el particular a otros miembros de la plantilla.

La persona de contacto se encargará de supervisar las iniciativas que permitan la aplicación del procedimiento informal y los diferentes aspectos relacionados con el funcionamiento de la red de consejeros confidenciales, lo que incluye la asignación de los casos de acoso psicológico o sexual que se le presenten a determinados consejeros confidenciales. Ofrecerá una visión general de los casos presentados a la red de asesores, de conformidad con las disposiciones establecidas en el Manual de procedimientos de los consejeros confidenciales.⁷

La persona de contacto podrá recurrir a los servicios pertinentes, como los del Asesor Médico, con el fin de tratar los casos que se le presenten, cuando así se requiera.

5.2. Consejeros confidenciales

La designación de consejeros confidenciales se basará en una convocatoria de propuestas abierta, y en los criterios de selección que se detallan en el anexo II.

Los consejeros confidenciales deberán nombrarse con carácter voluntario, por un período de dos años renovable en una ocasión. Recibirán formación continua y su labor de asesoramiento estará sujeta a una supervisión y unos servicios de tutoría adecuados.

Los consejeros confidenciales actuarán en el contexto del procedimiento informal (véase el punto 6.3).

Los consejeros confidenciales se someterán rigurosamente a la obligación de confidencialidad a lo largo del procedimiento, absteniéndose de facilitar todo tipo de información sobre el particular a otros miembros de la plantilla, y no podrán actuar sin el consentimiento de la presunta víctima, salvo en situaciones de emergencia o riesgo grave para la salud de alguna de las partes interesadas.

Se aconseja a las unidades y departamentos que tengan en cuenta las tareas de los consejeros confidenciales y les ayuden a realizar su trabajo en la medida de lo posible. Las disposiciones relativas al intercambio de información entre los consejeros confidenciales y la Unidad de RRHH se recogen en un Manual de procedimientos dirigidos a dichos asesores.

En el desempeño de su función y mandato, la Institución no podrá ocasionar menoscabo alguno a los consejeros confidenciales, siempre que éstos hayan actuado de buena fe y de conformidad con el Manual de procedimientos.⁸

5.3. Directivos

Los directivos son, en principio, las primeras personas a las que pueden dirigirse las víctimas de acoso psicológico o sexual. Corresponde a aquéllos la responsabilidad de promover activamente y aplicar la política, ya que representan el nivel de dirección que está en contacto directo con el personal. Les corresponde asimismo tomar medidas para prevenir el acoso psicológico o el acoso sexual, sensibilizar e informar a su personal frente a los procedimientos existentes. En caso de que

⁷ La versión actual del Manual se encuentra disponible en la Intranet de la ETF, en la sección de RRHH.

⁸ La autoridad facultada para proceder a los nombramientos podrá retirar el mandato de los consejeros confidenciales con arreglo a los procedimientos establecidos en el Manual.

se les informe acerca de un caso de acoso, también deben, en estrecha colaboración con las distintas partes interesadas, garantizar una tramitación rápida y justa de cualquier incidente de este tipo.

5.4. Personal

Todas y cada una de las personas que trabajan en la ETF, sea cual fuere su grado o su contrato de trabajo (ello incluye a los trabajadores en prácticas y a todos aquellos que trabajan con arreglo a un contrato en virtud del Derecho nacional), podrán, si se sienten víctimas de acoso psicológico o sexual por parte de un miembro del personal de la ETF, iniciar un **procedimiento informal**. No obstante, únicamente el personal recogido en el Estatuto de los funcionarios⁹ y los expertos nacionales en comisión de servicios¹⁰ tienen acceso al procedimiento formal, como se describe en el punto 6.4.

Cualquier persona a la que no ampare el Estatuto de los funcionarios y que trabaje con arreglo a un contrato en virtud del Derecho nacional y desee presentar una denuncia por acoso psicológico o sexual contra un miembro del personal de la ETF podrá hacerlo en virtud de la **legislación nacional**. Sin embargo, también podrá someter los hechos objeto de su denuncia a la atención de la Unidad de RRHH. Si la información proporcionada es lo bastante grave, podrá iniciarse una investigación administrativa.

Cualquier persona que tenga conocimiento o haya sido testigo de un comportamiento que se antoje inadecuado con arreglo a lo descrito anteriormente tendrá el derecho y el deber de informar de ello a cualquiera de las partes mencionadas en este punto (Unidad de RRHH, consejeros confidenciales, directivos). También estará obligada a cooperar en el buen desarrollo de todas las investigaciones emprendidas como parte del procedimiento formal.

6. PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE ACOSO PSICOLÓGICO Y SEXUAL¹¹

6.1. Recomendaciones generales

Preámbulo:

Determinadas personas no siempre son conscientes de las repercusiones de su comportamiento. Si un determinado tipo de conducta se considera inapropiado o vergonzante es aconsejable dejarlo claro. En un caso de acoso sexual, en particular, el comportamiento ambiguo debe aclararse. Es importante reaccionar de inmediato, fijando límites con cortesía pero con firmeza. En algunos casos, simplemente dejar claro que la víctima de esa conducta la considera ofensiva y piensa que puede influir en su rendimiento en el trabajo o incluso en su salud podría ser suficiente para poner fin a la situación.

Si el comportamiento no deseado prosigue, se debería llevar un registro por escrito de todos los incidentes que acaezcan: fechas, circunstancias, descripción de los hechos, posibles testigos, reacciones personales en el momento y posteriormente y repercusiones psicosomáticas.

Cualquier persona que se sienta víctima de acoso psicológico o sexual tiene derecho a presentar una solicitud de asistencia, ya sea formal o informal.

Toda persona acusada de acoso psicológico o sexual puede solicitar asimismo información (por ejemplo, sobre la política o los procedimientos vigentes o los que han de seguirse) o el asesoramiento de la persona de contacto de la unidad principal, que puede resultar útil para asesorar al presunto acosador de las opciones de resolver el conflicto, dependiendo de la gravedad de las acusaciones.

9 Por personal recogido en el Reglamento de los funcionarios se entiende el personal al que se refiere dicho Estatuto y el Régimen aplicable a otros agentes (personal de plantilla, personal temporal, personal local).

10 Con arreglo a la Decisión de la ETF relativa al régimen aplicable a los expertos nacionales en comisión de servicio en la ETF.

11 Para obtener un resumen de los derechos y responsabilidades y de las víctimas de acoso psicológico y sexual y de los presuntos acosadores, consúltase el anexo I.

Procedimiento informal:

Como primer paso, se recomienda encarecidamente a los miembros del personal que traten de solucionar el problema mediante la conciliación, a través del procedimiento informal, con la ayuda de un consejero confidencial.

El procedimiento informal también puede conducir a un procedimiento formal si resulta imposible hallar una solución.

La ventaja del procedimiento informal con respecto al formal reside en la posibilidad de encontrar una solución amistosa y, posiblemente, evitar un procedimiento formal.

Procedimiento formal:

Cualquiera que se sienta víctima de acoso psicológico o sexual es, sin embargo, libre desde un principio de iniciar un procedimiento formal en virtud del Estatuto¹², el cual conlleva unos plazos más prolongados, ya que es el proceso en el que se establecen los hechos ocurridos.

Si previamente al procedimiento formal tuvo lugar otro de carácter informal, ha de tenerse en cuenta que se entiende que este paso al primero de ellos lleva aparejada automáticamente la finalización de cualquier procedimiento informal en curso.

La ventaja del procedimiento formal consiste en que establece los hechos y, sobre la base de los mismos, concluye con la posible imposición de una sanción a una persona declarada culpable de acoso psicológico o sexual al final de un procedimiento disciplinario.

6.2. El concepto de «víctima» en el contexto del acoso psicológico o sexual

Los casos de acoso psicológico se tratan de manera diferente en el procedimiento informal y formal.

En el plan informal, el objetivo consiste en proporcionar asistencia psicosocial¹³. Aquí, la percepción del acoso es subjetiva y depende de la situación percibida por la persona afectada. El objetivo consiste en poner fin a la angustia generada tanto por una situación «probada» de acoso psicológico como por una situación que se percibe como tal. La característica clave del acoso psicológico en este caso es que la persona que lo padece lo considera una conducta indeseable.¹⁴

En lo que respecta al acoso sexual, la definición del Estatuto de los funcionarios comprende la percepción subjetiva de tales conductas (comportamiento no deseado).

En el procedimiento informal, por lo tanto, el término «víctima» se refiere a cualquier persona que se define o identifica como tal. Sin embargo, es importante recordar que existe una distinción jurídica fundamental entre una persona «que se siente víctima de acoso y otra que ha sufrido realmente acoso» y, por tanto, se reconoce como víctima sobre la base de hechos probados, tras haber pasado por el procedimiento formal.

Ninguna fase del procedimiento informal puede redundar en detrimento del resultado del procedimiento formal.

En el plano formal, en consonancia con el Estatuto de los funcionarios, sólo se considerará que existe acoso psicológico si la conducta del presunto acosador se considera abusiva, intencionada, reiterada, duradera o sistemática y se dirige, por ejemplo, a desacreditar o perjudicar a la persona afectada. Estos criterios son acumulativos. Los hechos objetivos ayudarán a verificar si estos criterios se cumplen de hecho y si cabe adoptar medidas al respecto.

12 O bien incoar un procedimiento con arreglo al Derecho nacional aplicable.

13 La asistencia psicosocial responde a un planteamiento dirigido a las presuntas víctimas, con el fin de fomentar la capacidad de recuperación de comunidades y personas. Su finalidad consiste en facilitar la reanudación de una vida normal.

14 Véanse las sentencias del Tribunal en los asuntos T-549/93 D contra Comisión [1995] Rec.-SC II-43, apartado 76, y T-242/97 Z contra Parlamento Europeo [1999] Rec.-SC II-401.

6.3. Procedimiento informal

Cualquiera que se sienta víctima de acoso puede iniciar un procedimiento informal con la ayuda de un consejero confidencial. Dependiendo del caso, cabrá considerar la adopción de medidas de urgencia. El procedimiento informal permite la supervisión y puede conducir a una solución amistosa. Sin embargo, no entraña el establecimiento formal de los hechos o la aplicación de sanciones: ello se lleva a cabo en el procedimiento formal (véase el punto 6,4 más adelante).

6.3.1. *Papel de los consejeros confidenciales*

El primer objetivo del consejero confidencial es el de reconocer y aliviar el sufrimiento de la presunta víctima, recibéndola y escuchándola sin prejuicios y sin juzgarla.

En este sentido, el consejero confidencial:

1. informará a la presunta víctima del procedimiento vigente y de los derechos que la amparan;
2. acompañará y guiará a la presunta víctima y examinará con ella las diferentes opciones y estructuras que contribuyan a encontrar una solución satisfactoria al problema (remitiéndola y poniéndola en contacto, por ejemplo, con el Asesor Médico).

Cualquier acción emprendida por los consejeros confidenciales en el marco del procedimiento informal podrá llevarse a cabo únicamente con el consentimiento previo de la presunta víctima y permanecerá dentro del marco del mandato dado.

El consejero confidencial podrá reunirse con la otra parte, con el consentimiento de la presunta víctima, y desempeñar una función conciliadora en un intento de llegar a una solución amistosa.

En todos los casos, los consejeros confidenciales procurarán escuchar atentamente a las dos partes, ser objetivos, esclarecer los hechos y garantizar una buena comunicación.

6.3.2. *Plazos*

Los consejeros confidenciales dispondrán del plazo de un mes para tratar el problema. Dicho plazo podrá ampliarse a dos meses si es necesario. De no hallarse una solución durante este período, el «caso» se cerrará y los contactos entre la presunta víctima y los consejeros cesarán. Estos podrán proponer que la presunta víctima formule una reclamación formal (véase el punto 6.4).

6.3.3. *Contacto con los consejeros confidenciales*

Cualquier persona que se sienta víctima de acoso psicológico o sexual puede ponerse en contacto con un consejero confidencial del modo siguiente:

- entablando contacto con la unidad principal (persona de contacto de la Unidad de RRHH), a través de una de las dos siguientes vías:
 - llamando al número de teléfono publicado en la Intranet de la ETF;
 - o bien enviando un mensaje de correo electrónico a la dirección únicamente accesible para la persona de contacto y publicada en la Intranet de la ETF;
- entablando contacto directo con el consejero confidencial de su elección tras haber consultado la lista publicada en la Intranet de la ETF (sección de la Unidad de RRHH).

En el primer caso, la persona de contacto de la Unidad de RRHH remite a la presunta víctima a un consejero confidencial que cumpla posiblemente los criterios fundamentales (idioma, sexo, departamento/unidad, etc.) especificados. En principio, el consejero confidencial pertenecerá a otra Unidad.

6.4. Procedimiento formal¹⁵

Cualquier persona de la ETF¹⁶ que se sienta víctima de acoso psicológico o sexual tiene derecho, en virtud del Estatuto, a iniciar un procedimiento formal, ya sea de inmediato, sin pasar primero por el procedimiento informal, o en el curso¹⁷ o al final de dicho procedimiento informal¹⁸.

El Estatuto de los funcionarios condena expresamente cualquier forma de acoso psicológico o sexual cometido por un miembro del personal. El acoso sexual se considera, además, una discriminación por razón de sexo (artículo 12 bis, apartado 4, del Estatuto).

6.4.1. *Presentación de una solicitud de asistencia*

Se puede iniciar un procedimiento formal sobre la base de una solicitud de asistencia en virtud del artículo 24 del Estatuto (relativo a la obligación de la ETF de asistir a su personal).

Las solicitudes de asistencia deberán remitirse a la Autoridad facultada para proceder a los nombramientos.

6.4.2. *Medidas principales*

Si la administración ha tomado las medidas adecuadas, garantizando que se lleve a cabo una investigación (en caso necesario, con la ayuda de un agente externo¹⁹) para esclarecer los hechos que han dado origen a la solicitud y atribuir cualquier responsabilidad, en colaboración con el autor de la misma, ello significará que la solicitud en cuestión ha sido objeto de seguimiento y no ha sido rechazada implícitamente (ausencia de respuesta al cabo de 4 meses).

Si la solicitud se rechaza, ya sea explícita o implícitamente, el interesado podrá, en su caso, presentar una reclamación en virtud del artículo 90, apartado 2, del Estatuto de los funcionarios, y —si ésta es rechazada— presentar un recurso ante el Tribunal de Primera Instancia.

Cualquier persona que se sienta víctima de acoso sexual deberá proporcionar toda la información que pueda sustentar sus alegaciones.

En caso de acoso psicológico, será necesario aportar ciertas pruebas. La persona que presente una denuncia por acoso psicológico o sexual podrá ser acompañada a las vistas por una persona de su elección, siempre que esa persona no pueda ser llamada como testigo en el curso de la investigación.

Al final de su investigación administrativa se presentará su informe en el que se propondrá bien que el caso se archive sin que se emprendan acciones ulteriores o bien que se incoe un procedimiento disciplinario. De proponerse la última opción, la autoridad facultada para proceder a los nombramientos podrá decidir, una vez que se haya escuchado a la persona o personas afectadas, incoar un procedimiento disciplinario y aplicar las sanciones correspondientes si se confirma el hecho ilícito.²⁰

Si la mala conducta implica una acción o un comportamiento reiterado, tal circunstancia se tendrá en cuenta a la hora de determinar la gravedad de la falta y decidir sobre la sanción que proceda, así como sobre una posible relación jerárquica.²¹

Si el procedimiento concluye con el reconocimiento del acoso psicológico o sexual, las víctimas podrán recibir una indemnización por los daños sufridos con arreglo a las disposiciones establecidas en el Estatuto de los funcionarios (artículo 24, segundo párrafo), si procede.

Si el procedimiento concluye sin que se adopte medida alguna se informará de ello a todas las personas que hayan sido entrevistadas. Si se demuestra que la denuncia se ha presentado de manera abusiva o con mala fe, la autoridad facultada para proceder a los nombramientos podrá tomar medidas disciplinarias, ya sea por propia iniciativa o a petición de la persona injustamente acusada.

15 Aplicación del Estatuto de los funcionarios, artículos 24 y 90.

16 Véase la nota al pie nº 11 a propósito de la definición del personal contemplado, al que deberían añadirse los expertos nacionales en comisión de servicio.

17 El procedimiento formal conlleva implícitamente el archivo automático de cualquier procedimiento informal pendiente.

18 Todo el personal de la Institución puede recurrir asimismo al Derecho nacional aplicable, en cuyo caso se aplicará el artículo 25 del anexo IX del Estatuto.

19 Por ejemplo, podría ser un miembro de la IDOC (Oficina de Investigación y Disciplina de la Comisión).

20 Véase el artículo 86 y el anexo IX del Estatuto de los funcionarios.

21 Véase el artículo 10, letra h), del anexo IX del Estatuto de los funcionarios.

6.4.3. *Papel de los consejeros confidenciales en el procedimiento formal*

Los consejeros confidenciales se limitarán a prestar apoyo a la presunta víctima. En el marco de este procedimiento, y dependiendo de las necesidades de la investigación, también se podrá emplazar a los consejeros confidenciales para que comparezcan como testigos y presten testimonio de los hechos pertinentes a la investigación de los que se les haya informado durante el procedimiento informal.

6.5. Medidas de urgencia

La principal preocupación de cualquier presunta víctima de acoso psicológico o sexual es poner fin a dicho acoso lo más rápidamente posible. Cuando haya indicios de acoso psicológico o sexual, cabrá considerar la opción, como medida de urgencia, de trasladar a una de las partes interesadas (dentro de la Unidad o a otra unidad). Esta medida podrá adoptar la forma de una reasignación de puestos, y podrá afectar a la presunta víctima (preferiblemente con su consentimiento) o al presunto acosador (tras haberse celebrado una entrevista con el Director). El objetivo de esta medida consistirá en separar a las dos partes, y podrán proponerla a la autoridad facultada para proceder a los nombramientos los consejeros confidenciales, o bien solicitarla directamente cualesquiera de las partes interesadas.

Las medidas de urgencia, que deben tener en cuenta las necesidades de cada situación concreta, podrán adoptarse de inmediato. Se tratará de medidas cautelares concebidas para poner fin a una situación específica. También tienen por objeto brindar a la presunta víctima la oportunidad de recuperarse. Por supuesto, estas medidas podrán adoptarse asimismo en el marco del procedimiento formal, a petición de la presunta víctima o por iniciativa de la autoridad facultada para proceder a los nombramientos de que se trate.

6.6. Casos recurrentes

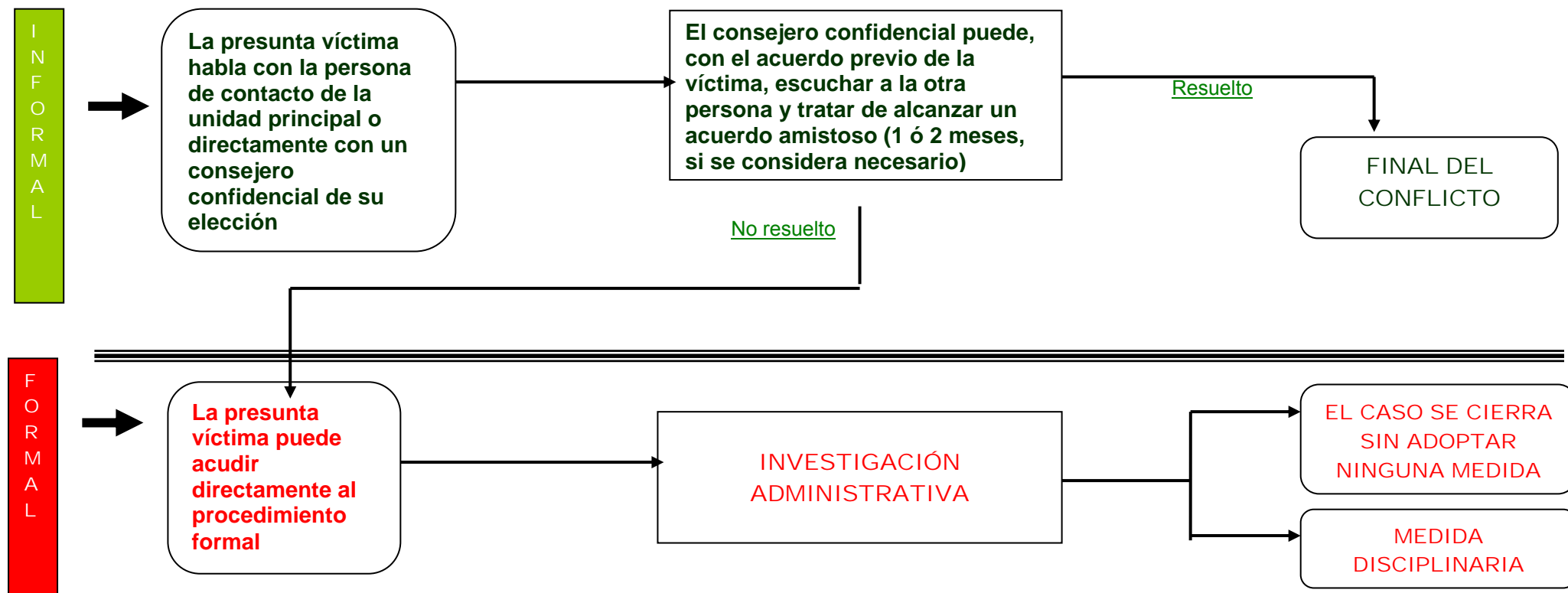
Las solicitudes de asistencia procedentes de diferentes trabajadores que impliquen a una misma persona constituirán un motivo de preocupación. Serán puestas en conocimiento de la autoridad facultada para proceder a los nombramientos por la persona de contacto de la unidad principal. Dicha autoridad decidirá sobre las medidas más adecuadas que deban adoptarse, incluida la puesta en marcha de una investigación administrativa.

Las solicitudes de asistencia procedentes de una misma persona que impliquen a diferentes trabajadores deberán tratarse con especial atención.

7. EVALUACIÓN

La unidad principal se ocupará del seguimiento de esta política. En este contexto, se elaborará, con la ayuda de los consejeros confidenciales, un informe anual de actividades en el que figuren las estadísticas pertinentes, y que será transmitido al equipo de dirección de la ETF por la unidad principal. A los dos años de la entrada en vigor de la presente decisión, se llevarán a cabo una evaluación *ex post* y una encuesta del personal.

ACOSO PSICOLÓGICO Y SEXUAL DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



ANEXO I

Sus derechos y responsabilidades

A. Si se siente víctima de acoso psicológico o sexual

TIENE DERECHO A

- ser oído en el marco de un procedimiento informal, poniéndose en contacto ya sea con la persona de contacto en la unidad principal (Unidad de RRHH) o con un consejero confidencial de su elección, sin que ello le acarree críticas y en el contexto de la más estricta confidencialidad;
- gozar de la seguridad de que el consejero confidencial no tomará ninguna medida sin su consentimiento;
- en el marco del procedimiento formal, presentar una solicitud de asistencia a la autoridad facultada para proceder a los nombramientos, sin vergüenza ni temor a represalias o indiscreciones;
- estar acompañado por una persona de su elección durante las reuniones con los investigadores;
- tener la seguridad de que la investigación será justa e imparcial;
- ser informado del resultado de la investigación y, en su caso, de las medidas que se adoptarán.

DEBERÁ

- dentro de un plazo razonable, poner a la persona a la que acusa al tanto de su rechazo o malestar, en compañía, si procede, de un consejero confidencial;
- asegurarse de mantener un registro adecuado de todos los incidentes;
- cooperar con los responsables de la investigación de su denuncia.

B. Si ha sido usted acusado de acoso psicológico o sexual

TIENE DERECHO A

- ponerse en contacto, si procede durante la fase del procedimiento informal, con la persona de contacto de la unidad principal o con su superior inmediato, para asesorarse y obtener una asistencia exenta de críticas en el contexto de la más estricta confidencialidad;
- ser informado de que se ha presentado una denuncia en su contra, recibir una copia de dicha denuncia y disfrutar de la opción de reaccionar ante la misma;
- estar acompañado por una persona de su elección durante las reuniones con los investigadores;
- tener la seguridad de que la investigación será justa e imparcial;
- ser informado del resultado de la investigación y, en su caso, de las medidas adoptadas.

DEBERÁ

- mantener un registro escrito de todos los incidentes;
- cooperar con los responsables de la investigación de la denuncia presentada en su contra.

ANEXO II

Procedimiento para la selección y la (nueva) designación de consejeros confidenciales

A. Convocatoria de manifestaciones de interés

Con el fin de obtener el máximo número de posibles solicitudes, y de conformidad con la necesidad de mantener una cifra suficiente de consejeros confidenciales en la red, la Unidad de Recursos Humanos (RRHH) presentará una convocatoria de solicitudes, publicada en la Intranet. Ésta incluirá una declaración jurada y un formulario de solicitud. Establecerá los procedimientos de selección y los trámites necesarios, así como el número aproximado de personas que se seleccionarán, y podrá ser consultada durante 15 días laborables.

Las personas que deseen convertirse en consejeros confidenciales deberán:

- responder a la convocatoria de manifestaciones de interés, en el plazo estipulado;
- enviar el formulario de solicitud cumplimentado, junto a un currículum vitae, una declaración jurada y una carta de motivación a la Unidad de RRHH;
- cumplir los criterios de admisibilidad.

Requisitos para optar a la selección

Para optar al puesto de consejero confidencial, los candidatos deberán:

- tener la categoría de agente temporal, contractual o local de la ETF;
- haber acumulado al menos dos años de servicio en la ETF, que les hayan proporcionado la experiencia y los conocimientos suficientes sobre la ETF y el modo en que opera ésta;
- haber participado previamente en actividades de formación interna o externa en cursos relativos a la facilitación de relaciones, la comunicación o la gestión de conflictos, o poseer experiencia profesional dentro o fuera de la ETF que requiera el ejercicio de tales destrezas en uno de estos campos.

Criterios de incompatibilidad

Las personas que ejerzan cualquiera de las funciones que siguen no podrán ser elegidas para desempeñar la función de consejero confidencial:

- representantes del personal elegidos o miembros de un órgano directivo de un sindicato o una organización profesional;
- miembros del personal de la Unidad de RRHH responsable de:
 - la política de prevención del acoso;
 - el tratamiento de solicitudes/reclamaciones o recursos;
 - investigaciones administrativas o procedimientos disciplinarios;
 - la orientación profesional;
- los miembros del personal del Servicio Jurídico;
- los miembros del personal de la Dirección.

Por otra parte, las solicitudes no podrán ser presentadas por personas que sean objeto de una investigación administrativa o un procedimiento disciplinario, o por aquéllas que hayan sido objeto de una sanción disciplinaria. Los candidatos, al remitir sus solicitudes, deberán

adjuntar una declaración jurada con la que certificarán que ninguna de las circunstancias antes referidas les son aplicables.

B. Selección

Los candidatos serán seleccionados por un grupo de expertos formado por el Jefe de la Unidad de RRHH, la persona de contacto para cuestiones de acoso de la unidad principal, el Asesor Médico de la ETF y un representante del Comité de Personal. Podrá convocarse a un experto externo para que forme parte de dicho grupo como asesor técnico²². La selección se basará en una entrevista y la consideración de los formularios de solicitud, currículos y cartas de motivación, así como en la participación plena y efectiva en determinados módulos de formación.

Se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- capacidades para la escucha y empatía²³, destrezas en materia de comunicación, sentido de la discreción y confidencialidad;
- la capacidad para mantener la objetividad respecto a las creencias y los juicios de valor personales propios, y la aptitud para la introspección crítica;
- la experiencia profesional o la formación en alguno de los ámbitos a los que se alude en el punto 3.3.2;
- el posible conocimiento o experiencia en el terreno de los recursos humanos;
- el conocimiento y la capacidad para la interpretación del problema del acoso y de la política de la ETF a este respecto;
- la motivación para desempeñar el papel de consejero confidencial;
- la disponibilidad (en términos de inversión de tiempo).

Primera etapa del procedimiento de selección

La Unidad de RRHH cotejará las solicitudes con los criterios de admisibilidad e incompatibilidad, y enviará una lista de candidatos elegibles a los miembros del grupo de expertos de selección, con una copia de los archivos de las solicitudes, junto con un cuadro de evaluación preparado por la Unidad de RRHH sobre la base de las propuestas recibidas por dicho grupo de selección. La Unidad de RRHH convocará al grupo de selección, organizará su labor e invitará a los candidatos.

El grupo de selección evaluará cada candidatura admisible y los candidatos más adecuados serán invitados a una entrevista. A continuación, el grupo valorará a los candidatos en las entrevistas con arreglo a los criterios de selección expuestos anteriormente. Adoptará su decisión de manera consensuada. Las deliberaciones del grupo son confidenciales.

Tras las entrevistas, el grupo de selección elaborará una relación de los candidatos²⁴ que considere más adecuados para el puesto, y podrá complementar la misma con una lista de reserva para posibles sustituciones. Tal relación se remitirá al Director que, como autoridad facultada para proceder a los nombramientos, será libre de aceptar o rechazar cada uno de los candidatos propuestos.

22 Su papel se asemejará al definido para el asesor técnico en los procedimientos de selección (ref.: 09/AD-HR/AVE/-/268).

23 Por empatía se entenderá: una actitud respecto a los demás caracterizada por un auténtico interés por estos, así como un esfuerzo continuo por comprender lo que dicen y cuáles son sus sentimientos desde el punto de vista emocional. No deberá permitirse que la implicación personal emocional y los planteamientos críticos influyan en tal actitud.

24 El grupo, en la medida de lo posible, garantizará el equilibrio entre los dos géneros y una representación de las diferentes categorías del personal.

Sobre la base de la decisión del Director, la Unidad de RRHH informará por escrito a los candidatos del resultado, especificando que su mandato no se confirmará hasta la culminación con éxito de la formación obligatoria que deberán llevar a cabo (véase la segunda etapa).

Segunda etapa del procedimiento de selección²⁵

Antes²⁶ de ser designados, los candidatos seleccionados recibirán una formación especial y obligatoria con arreglo a módulos orientados, y el formador elaborará un informe para el Director sobre los participantes que deberá ser considerado por éste antes de que se adopte la decisión definitiva respecto al nombramiento. Esta evaluación correrá a cargo del formado y, en particular, se centrará en las destrezas relacionadas con el papel de consejero confidencial, sobre todo en lo que se refiere a la capacidad para escuchar y la empatía, las competencias en materia de comunicación, la capacidad para mantener la objetividad respecto a las creencias y los juicios de valor personales y para la introspección crítica.

La Unidad de RRHH notificará a las personas que no completen esta formación con éxito que sus mandatos no han sido confirmados²⁷. Una relación definitiva de los consejeros confidenciales se comunicará al conjunto del personal y se publicará en la Intranet. Los superiores inmediatos de los consejeros confidenciales serán informados de la designación de éstos.

C. Mandato

Duración del mandato

Los consejeros confidenciales serán designados por un período de dos años, renovable en una sola ocasión. Puesto que se trata de una función voluntaria, podrán abandonar su cargo por motivos personales en todo momento a lo largo de su mandato. Para terminar su mandato, los consejeros confidenciales deberán remitir una petición por escrito al Director, y ponerse en contacto con la unidad principal (persona de contacto), con el fin de organizar mediante mutuo acuerdo el traslado de asuntos y archivos respecto a los que hayan tenido responsabilidades.

Renovación de mandatos

Antes de la conclusión de cada mandato, la unidad principal se reunirá con los consejeros confidenciales para que estos puedan expresar sus intenciones respecto a la renovación de sus mandatos, y para suministrarles información de referencia sobre su labor.

Si un consejero confidencial desea renovar su mandato, sigue cumpliendo los criterios de admisibilidad y selección y su mandato se ha realizado sin dificultades de importancia, la unidad principal propondrá la renovación automática a la autoridad facultada para proceder a los nombramientos.

Si un consejero confidencial no desea que se renueve su mandato, comunicará su intención por escrito a la unidad principal.

25 Por motivos de organización, puede suceder que la formación y la remisión del informe por el formador al director tengan lugar antes de las entrevistas.

26 Siempre que sea posible.

27 La información sobre los resultados de la formación podrá ser facilitada a dichas personas, previa petición, por la Unidad de Recursos Humanos.

Retirada o no renovación del mandato

De conformidad con la recomendación de la unidad principal y, si resulta necesario, del supervisor, en caso de conducta inadecuada²⁸ y/o infracción de la política de la ETF o de lo dispuesto en el presente manual, de un conflicto de intereses manifiesto, o de un conflicto reiterado con las partes intervinientes en el procedimiento informal o con miembros de la red, el Director podrá retirar o no renovar el mandato de un consejero confidencial.

El consejero confidencial será informado por escrito y deberá trasladar cualesquiera asuntos en curso a otro consejero, con la ayuda de la unidad principal (persona de contacto).

Retirada temporal del mandato

Si se acusa a un consejero confidencial de acoso en un procedimiento formal, deberá retirarse de la red mientras se lleve a cabo tal procedimiento, y se abstendrá de intervenir en la totalidad de los casos. Si, con arreglo a las conclusiones del Director, se incoa un procedimiento disciplinario, el mandato se retirará con carácter definitivo. En caso contrario, la persona en cuestión retomará el desempeño de sus funciones como consejero confidencial.

En ciertos casos, la retirada temporal de un consejero confidencial puede ser voluntaria y basarse en motivos personales de índole privada, como el padecimiento de una enfermedad, una ausencia prolongada, etc. En estas situaciones, los consejeros confidenciales deberán notificar por escrito lo que ocurre a la persona de contacto, y asegurarse de que los asuntos en curso se trasladen a ésta, con el fin de que pueda asignarlos a otro consejero. Salvo en casos muy excepcionales, este período de retirada no podrá exceder de un total de seis meses en cada mandato.

D. Formación

Los consejeros confidenciales deberán participar en las actividades de formación inicial impartida por la ETF para ser designados formalmente. Por otra parte, se afanarán por mejorar sus destrezas de manera continua mediante los intercambios con colegas de ejercicio y la participación en tareas de supervisión.

La asistencia a estos cursos de formación inicial y a las sesiones de supervisión es obligatoria. Serán impartidos por un psicólogo externo, y la persona de contacto de la unidad principal deberá participar en las sesiones.

El objetivo fundamental de las sesiones de supervisión es el análisis metódico, de un modo rigurosamente anónimo, de situaciones planteadas, de posibles vías de solución, y de errores y escollos que deben evitarse, haciendo posible una mejora en la objetividad que ha de adquirirse respecto a las actitudes, los puntos de vista y las emociones personales que conduce a una mayor claridad al emprender las acciones pertinentes. Las sesiones de supervisión permitirán asimismo que los consejeros confidenciales puedan exponer sus propias dificultades y experiencias en la gestión de los casos, con el fin de que se beneficien de la orientación y la asistencia ofrecidas en estos ámbitos.

28 Conducta esencial alude a la regularidad de la participación en sesiones obligatorias de supervisión o formación, la cooperación del interesado con la red y los servicios participantes en el procedimiento de información, el respeto de la confidencialidad, y la ausencia de críticas graves por parte de las presuntas víctimas.