

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL



Versión actualizada: julio 2022

| | |
|---|----|
| 1. Preámbulo | 3 |
| 1.1. Justificación y antecedentes | 3 |
| 1.2. Principios de actuación | 4 |
| 2. Definiciones y objeto | 4 |
| 2.1. Definición de acoso laboral | 4 |
| 2.2. Objeto y ámbito de aplicación | 5 |
| 3. Procedimiento de actuación | 5 |
| 3.1. Actuaciones previas | 5 |
| 3.2. Iniciación del procedimiento | 6 |
| 3.3. Indagación y valoración inicial. | 6 |
| 3.4. Elaboración de propuestas resultantes del informe de valoración inicial | 7 |
| 3.5. Denuncias infundadas | 8 |
| 3.6. Información | 8 |
| 4. Seguimiento de actuaciones | 8 |
| 5. Medidas de actuación y prevención del acoso | 8 |
| 5.1. Evaluación y prevención de situaciones de acoso laboral | 9 |
| 5.2. Elaboración de estrategias de sensibilización y formación | 9 |
| 6. Criterios a los que deben ajustarse la actuación y garantías del procedimiento | 11 |
| Anexo I: | 13 |
| Anexo II: | 14 |

1. Preámbulo

1.1 Justificación y antecedentes.

La Constitución Española reconoce como derecho fundamental «La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad...» «Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo...» (artículo 14); «Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes» (artículo 15); «Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen» (artículo 18.1).

Lo inaceptable de estas conductas de acoso ha sido recientemente sancionado en la reforma del Código Penal, a través de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, que señala, en su preámbulo XI, que «dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiéndose por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad».

Finalmente, también en el ámbito europeo son múltiples las referencias al acoso en el lugar de trabajo, de las que destacaremos aquí únicamente la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339).

Todas estas referencias e iniciativas no hacen sino plantear la actualidad de esta problemática, y recoger y trasladar al ámbito de las Entidades Públicas la necesidad de hacer frente a la misma. Por un lado, enfatizando la no aceptabilidad de las conductas de acoso en el trabajo, del tipo que sean, y por otro y de forma coherente, planteando acciones de prevención y de sanción de estas cuando estas se produzcan.

A su vez, estas acciones de prevención y de sanción se apoyan en dos ámbitos normativos previos que tiene que ver, respectivamente, con el derecho a la ocupación efectiva, la no discriminación y el respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad, a los que tiene derecho todo trabajador/a, según recoge el Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, por un lado. Y por otro, con el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, establecido por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Como complemento de este conjunto de iniciativas normativas, dirigidas todas ellas a promover un mayor y mejor cumplimiento de los derechos de los trabajadores, a la vista de la resolución de 5 de mayo de 2011 de la Secretaría de Estado para la Función Pública, que contiene el protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado la Dirección de la Entidad junto con la

representación del personal, considera oportuno adaptar este Protocolo, en el que se establecen las acciones y procedimientos a seguir tanto para prevenir o evitar en lo posible las conductas de acoso en los centros de trabajo de la Entidad, como para actuar y sancionar estas en los casos en los que se produzcan.

1.2 Principios de actuación.

Con el fin de asegurar que todo el personal disfrute de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada, la Dirección de la Entidad y la Representación del Personal declara formalmente, su rechazo a todo tipo de conducta de acoso laboral, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quién sea la víctima o el acosador ni cual sea su rango jerárquico. Y manifiestan como principio básico el derecho del personal a recibir un trato respetuoso y digno.

Para hacer efectivo dicho rechazo y compromiso se establece este Protocolo de actuación frente al acoso laboral.

Los comportamientos de acoso laboral no serán tolerados y los mismos, de producirse, serán calificados de falta muy grave, tal y como ya establece nuestra normativa laboral.

2. Definiciones y objeto

2.1 Definición de acoso laboral.

A los efectos de este protocolo, se considera como «acoso psicológico o moral «la exposición a conductas de Violencia Psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder –no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos–, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización de este; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud».

En este contexto, para que una conducta pueda ser calificada de acoso psicológico o moral (acoso psicológico), se requerirá que se cumplan todas las condiciones que se han subrayado en la definición.

No tendrán, por tanto, la consideración de acoso psicológico/acoso psicológico:

- Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la

- organización y en la relación laboral; pero no puede considerarse «acoso psicológico» si no reúne las condiciones de la definición.
- Las acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo.
 - Puede tratarse de auténticas situaciones de «maltrato psicológico en el trabajo», similares a las incluidas en el «acoso psicológico», pero sin el componente de repetición y duración que se requiere en aquel, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz. Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas de acuerdo con la normativa; pero no como «acoso psicológico», por no reunir las características esenciales de este. Hay que tener en cuenta que, si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.
 - Asimismo, no se considerarán conductas de acoso aquellas que, aun pudiendo incluirse aparentemente en la definición, se concluya que por sus características no constituyen comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones «fundadas» por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes) o bien, cuando las pruebas presentadas no sean consistentes, sin ser falsas.

2.2 Objeto y ámbito de aplicación.

El objeto de este Protocolo es establecer un procedimiento de actuación ante situaciones que pudieran constituir acoso laboral en los términos establecidos en el apartado anterior, en el ámbito de Irvia.

Es de aplicación a todo el personal de la Entidad.

3. Procedimiento de actuación

3.1 Actuaciones previas.

El trabajador/a que considere que está siendo objeto de algún comportamiento no deseado, proveniente de otro trabajador/a y que pueda considerarse acoso laboral, podrá optar por:

- Ponerlo en conocimiento de la persona que lo realiza, indicándole que no quiere que se repita esa actuación. Esta acción deberá realizarse en presencia de testigos y/o de la representación de personal, y/o
- Iniciar el procedimiento de denuncia.

Si optara por la primera actuación, en el supuesto de que los hechos se repitan, la persona afectada por la conducta de acoso podrá seguir el procedimiento recogido a continuación.

3.2. Iniciación del procedimiento.

El procedimiento se inicia a partir de la presentación de una denuncia, aportada por:

- La persona presuntamente acosada.
- Por su representante legal.
- Por los representantes del personal en el ámbito en donde aquélla preste sus servicios.
- Por las personas responsables de Recursos Humanos o Dirección que tengan conocimiento del posible acoso.

Cuando quien denuncia no sea la persona interesada, el/la responsable de Recursos Humanos o Dirección, estará obligado/a a corroborar el caso y, una vez corroborado, iniciará las actuaciones previstas en este Protocolo.

En el anexo II se incluye un impreso-modelo de denuncia al respecto, que estará accesible en la intranet de Irvia.

El escrito de denuncia debe dirigirse a la Dirección de Recursos Humanos.

El/la responsable de Recursos Humanos lo trasladará a su vez a la Comisión de acoso laboral.

El/la responsable de Recursos Humanos o persona en quien delegue, junto con la Comisión de acoso laboral, tras un primer análisis de los datos objetivos y/o previamente conocidos sobre el caso deberán:

- No admitir a trámite dicha denuncia, por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este Protocolo, debiendo remitir escrito a la persona que denuncia en el plazo de cinco días.

Cuando a juicio de la persona presuntamente acosada no quede suficientemente motivada la no admisión a trámite de alguna denuncia, la persona presuntamente acosada podrá instar a la Comisión de seguimiento del plan de igualdad la revisión de la decisión adoptada.

- Iniciar la tramitación del caso según lo previsto en este Protocolo.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, y previa audiencia a las mismas, podrán proponer motivadamente la posible movilidad de estas, con el fin de evitarles mayores perjuicios.

3.3 Indagación y valoración inicial.

Si la Comisión de seguimiento considera procedente iniciar la tramitación, solicitará la información inicial que se requiera para poder efectuar una primera valoración del caso.

En el proceso de recopilación de información, que deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todas las personas implicadas, podría ser necesario proceder a entrevistar a las personas afectadas –

denunciante y denunciada- y posiblemente a algunos/as testigos u otro personal de interés, si los hubiere. En el caso de que la Comisión de Seguimiento lo considere necesario, recabará informe del Servicio de Prevención. En todo caso, la indagación acerca de la denuncia debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas, tanto reclamante como persona presuntamente acosadora.

Dichas entrevistas deben ser realizadas por la Comisión de Seguimiento o la persona perteneciente a ella que sea nombrada por esta para dicha función. Al menos una persona integrante de la Comisión de seguimiento tendrá que ser delegado/a de prevención.

En ellas, tanto la persona denunciante como la denunciada podrán ser acompañadas, si así lo solicitan expresamente, por una persona acompañante de su elección, que podrá personarse para conocer la situación del proceso.

Al finalizar esta indagación previa, la Comisión de acoso laboral, emitirá un informe de valoración inicial, con las conclusiones y propuestas que se deriven de la misma, acompañando las actuaciones practicadas.

Este informe deberá ser emitido en un plazo máximo de 20 días naturales desde que se presentó la denuncia.

3.4 Elaboración de propuestas resultantes del informe de valoración inicial.

A la vista del informe de valoración inicial, la Comisión de acoso laboral deberá actuar en consecuencia, debiendo optar por alguna de las siguientes alternativas:

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

- Si del análisis del caso se dedujera la comisión de alguna otra falta, distinta al «acoso psicológico» y tipificada en la normativa existente, se propondrá la incoación del expediente disciplinario que corresponda.

- Si del referido informe se dedujese que se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial, se aplicará, si procede, alguna de las siguientes medidas:
 - o Si se trata de una situación de conflicto: proponer la actuación de una persona «mediadora», admitida por las partes.
 - o Si se trata de «otros supuestos» incluidos en el ámbito de los riesgos psicosociales: aplicar las medidas correctoras que aconseje el informe de valoración inicial, si procede.

- Indicios claros de acoso laboral: Cuando del referido informe se deduzca con claridad la existencia de acoso laboral, el/la responsable de Recursos Humanos podrá ordenar la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso, y aplicará si procede, medidas correctoras de la situación.

3.5 Denuncias infundadas o falsas.

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

3.6 Información.

Con carácter general, de la(s) resolución(es) adoptada(s) se informará a las partes implicadas.

4. Seguimiento de actuaciones

El/la responsable de Recursos Humanos correspondiente archivará el informe de conclusiones en el expediente personal de denunciante y denunciado/a y remitirá dicho informe a la persona superior jerárquica del trabajador/a o persona competente que deba realizar las medidas que en dichos informes se propongan.

El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas corresponderá a la persona superior jerárquica o la persona competente del trabajador/a, debiendo prestar una especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, al apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas.

A petición de la persona afectada, la empresa Irvia, facilitará asistencia psicológica a la víctima de acoso tipificado laboralmente.

Se deberá prestar también una atención especial a la evitación de posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo, cuando se produce la reincorporación del trabajador/a que haya estado de baja laboral, después de una denuncia de acoso.

5. Medidas de actuación y prevención del acoso

Siguiendo los principios de la acción preventiva que se recogen en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el primer objetivo a la hora de abordar

la prevención de cualquier riesgo es intentar evitarlo, si ello es posible; y de no serlo, ha de evaluarse el riesgo existente y actuar sobre el origen del mismo, para procurar minimizarlo.

Atendiendo a este principio, la actuación preventiva frente al acoso laboral debe plantearse a dos niveles:

- Evaluación y prevención de situaciones de acoso laboral
- Evaluación de estrategias de sensibilización y formación.

5.1 Evaluación y prevención de situaciones de acoso laboral.

Es generalmente admitido que una organización inadecuada del trabajo, si bien no tiene por qué generar necesariamente conductas de acoso, suele ser el «caldo de cultivo» que favorece la aparición de estas conductas. De ahí que la primera y fundamental vía para la prevención del acoso laboral sea un adecuado diseño de dicha organización, tal y como se recomienda para la prevención de los riesgos psicosociales, en general. Diseño que debe ser complementado con un adecuado sistema de evaluación y control de dichos riesgos psicosociales.

En relación con ambas cuestiones y a fin de que los entornos de trabajo sean los más adecuados, de forma que no se favorezca la aparición de conductas de acoso en el trabajo, su acción preventiva debería regirse por los siguientes planteamientos:

- Respetar los criterios establecidos por la Ergonomía y la Psicología para un diseño adecuado del trabajo.
- Diseñar y aplicar una adecuada política de evaluación y control de los riesgos psicosociales (en el contexto, a su vez, de una adecuada política de evaluación y control de los riesgos laborales en general, siguiendo los procedimientos establecidos al efecto en el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales de la Entidad).

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, será el encargado de proponer y promover las acciones preventivas que correspondan en cada caso; pero puesto que los problemas que puedan existir en este ámbito y, sobre todo, las medidas que se puedan proponer por parte de este Servicio afectarán normalmente a la organización del trabajo, resulta imprescindible que la organización entera asuma este reto y, muy en particular, los responsables de cada centro y los responsables de los Recursos Humanos.

5.2 Elaboración de estrategias de sensibilización y formación.

Más allá de la acción general de prevención y mejora de las condiciones psicosociales de trabajo es necesario, igualmente, desarrollar estrategias preventivas específicas, que de forma directa eviten o reduzcan la posibilidad de aparición de las conductas de acoso.

A este respecto, la Dirección de Recursos Humanos, con la colaboración del Servicio de Prevención, deben promover y ejecutar programas específicos dirigidos a:

- Establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos y procedimientos para la resolución de los mismos.
- Proporcionar una formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, especialmente dirigida a responsables de equipos de personas, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.
- Integrar en la formación continua de los mandos una definición clara de conductas «obligatorias» y de conductas «prohibidas», tanto en su propia función de mando como en la conducta de sus subordinados.
- Organizar actividades formativas específicas para colectivos de responsables de prevención y gestión de los casos de acoso, por un lado, y para representantes sindicales, por otro, en las que se suministre información suficiente para dar a conocer la filosofía asumida en cuanto a la no tolerancia de determinados comportamientos vinculados al acoso laboral y en cuanto a los procedimientos que se establezcan para su prevención y/o resolución.
- Integrar el código ético y los compromisos, de forma transversal, en toda la formación continua.
- Difundir información a través de las intranets y de otros medios de comunicación.
- Elaborar documentos y acciones divulgativas sobre el riesgo y las medidas preventivas y hacer una amplia difusión.
- Informar al personal para explicarles sus derechos, los reglamentos y las leyes que los protegen, las sanciones establecidas y el procedimiento para activar el Protocolo. Así mismo, informar de las responsabilidades en que se podrá incurrir en caso de denuncias falsas o improcedentes.
- Proporcionar información de la existencia del Protocolo de Acoso y de la web donde lo podrán encontrar.
- Informar de la existencia del Protocolo de Acoso en los manuales de acogida.
- Hacer difusión dirigida y adaptada a los diferentes colectivos y categorías laborales.
- Establecer un buzón dónde se puedan realizar consultas y recibir asesoramiento informativo sobre acoso de forma anónima.

6. Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento.

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

- Cualquier trabajador/a tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible acoso laboral que conozca.
- La persona afectada por un hecho de acoso laboral podrá denunciarlo y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su denuncia.
- La persona superior jerárquica estará obligada a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de acoso laboral en el ámbito de su competencia.

La aplicación de este Protocolo no deberá impedir en ningún caso la utilización, paralela o posterior, por parte de las personas implicadas, de las acciones administrativas o judiciales previstas en la Ley.

En aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales a que obliga la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Las empresas externas contratadas serán informadas de la existencia del Protocolo de actuación frente al acoso laboral.
- Cuando se produzca un caso de acoso entre personal de la Entidad y personal de una empresa externa contratada, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

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

- Respeto y protección a las personas: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Las personas implicadas podrán ser asistidas por algún delegado/a de prevención o asesor/a en todo momento a lo largo del procedimiento, si así lo requieren.
- Confidencialidad: Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación.

- Diligencia: La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.
- Contradicción: El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- Restitución de las víctimas: Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, se la restituirá en las condiciones más próximas posible a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.
- Protección de la salud de las víctimas: se adoptarán las medidas que se estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de las personas trabajadoras afectadas.
- Prohibición de represalias: Se prohíbe expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe.

Anexo I

1. Composición

La Comisión de Seguimiento establecerá las personas integrantes que actuarán en cada denuncia, con la siguiente composición:

- 1 representante de la Empresa donde preste sus servicios la persona presuntamente acosada designado por la Dirección de Recursos Humanos de la misma.
- 1 persona representante de las personas trabajadoras que sea delegado/a de prevención.
- 1 experto si el Comité lo estimara.

2. Régimen de funcionamiento de la Comisión de Seguimiento.

Se regirá en su funcionamiento por:

- La Normativa Laboral vigente.
- La normativa legal y convencional española en materia de acoso laboral que resulte de aplicación.
- Las Directivas de la Unión Europea en materia de acoso que resulten de aplicación.
- Las disposiciones recogidas en el presente Protocolo.
- Las normas de funcionamiento que acuerde la Comisión.

3. Informes de conclusiones/recomendaciones

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

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

- Medidas propuestas.

Anexo II

Modelo de denuncia por acoso laboral

SOLICITANTE:

- Persona afectada
- Representante legal
- Representante del personal
- Responsable de Recursos Humanos

DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA:

Nombre y Apellido:

Matrícula:

Sexo (H o M):

Teléfono de contacto:

DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA:

Categoría:

Dependencia:

Dirección General/Dirección:

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:

DOCUMENTACIÓN ANEXA:

SOLICITUD: Solicito el inicio del Protocolo de actuación frente al Acoso moral.

LOCALIDAD Y FECHA NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE: