

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL

COMISIÓN DE IGUALDAD
COMISIÓN NEGOCIADORA II CONVENIO COLECTIVO ADIF Y ADIF AV
22 de noviembre de 2021

ÍNDICE

- 1.- Preámbulo
 - 1.1.- Justificación y antecedentes
 - 1.2.- Principios de actuación
 - 1.3.- Legislación de referencia
 - 2.- Definiciones y objeto
 - 2.1.- Definición de acoso laboral
 - 2.2.- Objeto y ámbito de aplicación
 - 3.- Procedimiento de actuación
 - 3.1.- Actuaciones previas
 - 3.2.- Primera fase
 - 3.2.1.- Iniciación del procedimiento
 - 3.2.2.- Indagación y valoración inicial
 - 3.2.3.- Elaboración de propuestas resultantes del informe de valoración inicial
 - 3.3.- Segunda fase
 - 3.3.1.- Constitución de un Comité Asesor
 - 3.3.2.- Investigación
 - 3.3.3.- Elaboración del informe de conclusiones del Comité Asesor
 - 3.4.- Denuncias infundadas o falsas
 - 3.5.- Información
 - 4.- Seguimiento de actuaciones
 - 5.- Situaciones de acoso anónimo y ciber acoso
 - 6.- Medidas de actuación y prevención del acoso
 - 6.1.- Evaluación y prevención de situaciones de acoso laboral
 - 6.2.- Elaboración de estrategias de sensibilización y formación
 - 7.- Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento
- Anexo I.- Comité Asesor
Anexo II.- Listado de referencia de las conductas que son o no son acoso laboral.
Anexo III.- Modelo de denuncia por acoso

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...» (artículo 10), «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 ya fue sancionado en la reforma del Código Penal, a través de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modificó 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 que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad». Estas conductas se regulan en su título VII, De las torturas y otros delitos contra la integridad moral (art.173 y siguientes). “El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años.

Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima”.

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) y la Resolución del Parlamento Europeo de 11 de septiembre de 2018, sobre medidas para prevenir y combatir el acoso sexual y psicológico en el lugar de trabajo, en los espacios públicos y en la vida política de la Unión.

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 cuando estas se produzcan.

A su vez, estas acciones de prevención y de sanción se apoyan en 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 toda persona trabajadora, según recoge el Real Decreto Legislativo 2/2015 de 23 de octubre, 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 las personas trabajadoras, 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 éstas en los casos en los que se produzcan.

La Dirección de Adif y la Representación de Personal en la Comisión de Igualdad de la Entidad, donde figuran todas la Organizaciones con representación en el Comité General de Empresa, reconociendo la vigencia del actual protocolo de acoso laboral de la AGE y Adif, acuerdan, en base a las experiencias recogidas en el uso de este, con la unanimidad de todos los presentes en el seno de la Comisión, actualizar el mismo, conforme se mandata en el II Plan de Igualdad de Adif.

1.2 Principios de actuación

Con el fin de asegurar que todas las personas trabajadoras disfruten 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, reiteran declarar 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 la persona que acosa ni cual sea su rango jerárquico, así como la protección de las víctimas. Y manifiestan como principio básico el derecho de las personas trabajadoras a recibir un trato respetuoso y digno.

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

Este protocolo tiene una naturaleza preventiva, y en el caso de que se verifique que la conducta de acoso puede haberse producido de forma efectiva, se debe dar paso a un procedimiento de tipo disciplinario dirigido contra las persona o personas que han cometido esta conducta, que ofrezca todas las garantías legales que son propias de esta clase de procedimientos.

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.

1.3 Legislación de referencia al protocolo de acoso laboral.

Constitución Española

Código Penal

Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, que aprueba el estatuto de los trabajadores.

Normativa de Adif

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, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquélla/s desde una posición de poder –no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos–, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud.

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

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

- Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero no puede considerarse «mobbing» 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 «mobbing», pero sin el componente de repetición y duración que se requiere en aquél, 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 «mobbing», por no reunir las características esenciales de éste. 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, aún pudiendo incluirse aparentemente en la definición, se concluya que por sus características no constituyen comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones «fundadas» por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes) o bien, cuando las pruebas presentadas no sean consistentes, sin ser falsas.

En el anexo II se incluye una relación de conductas «típicas» de acoso, a los efectos de una mayor clarificación de este fenómeno.

El acoso laboral sigue un proceso gradual, en intensidad y frecuencia, que va desde manifestaciones sutiles hasta su expresión mas abierta. Se pueden distinguir tres tipos de acoso;

- Acoso descendente, entendido como la presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un superior.
- Acoso horizontal, entendido como la presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador o trabajadora, o un grupo de personas trabajadoras sobre uno o varios de sus compañeros o compañeras.
- Acoso ascendente entendido como la presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador o trabajadora, o grupo de personas trabajadoras sobre la persona superior jerárquica.

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 Adif.

Es de aplicación a todo el personal de la Entidad, sin ninguna distinción ni por su forma de vinculación al mismo, ni por la duración de ésta. Si el ACOSO LABORAL se produjere entre personas trabajadoras de esta empresa y de una empresa externa que actúen en el mismo lugar o centro de trabajo, se aplicará el procedimiento recogido en este documento, si bien, la adopción de medidas se hará de forma coordinada entre las empresas afectadas, tal y como se recoge en el punto 7 de este protocolo.

3.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

3.1 Actuaciones previas

El trabajador/a que considere que esta 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.- Primera fase

3.2.1 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, o del Comité General de Empresa.
- Por las personas responsables de Recursos Humanos de su Dirección General o Dirección que tengan conocimiento del posible acoso.
- Otro trabajador de la entidad.

Si la denuncia no la realiza la persona interesada, quien tenga la responsabilidad de los Recursos Humanos en el territorio, tendrá la obligación de corroborar los hechos que se denuncian con la persona afectada y, una vez corroborados, iniciará las actuaciones previstas en este Protocolo.

Las solicitudes presentadas por persona distinta a la afectada deberán ser corroboradas por la afectada, salvo que la solicitud se efectúe por parte del responsable territorial/staff de Recursos Humanos.

En el anexo III se incluye un impreso-modelo de denuncia al respecto, que estará accesible en Inicia.

El escrito de denuncia debe dirigirse a quien actúe como responsable de Recursos Humanos de la Coordinación Territorial/staff donde preste sus servicios la persona presuntamente acosada.

El/la responsable de Coordinación Territorial/staff lo trasladará a su vez a la persona que lleve la Instrucción de Expedientes en el Corporativo y a la Subdirección de Prevención de Riesgos Laborales.

El/la responsable de Coordinación Territorial/staff o persona en quien delegue, junto con quien lleve la instrucción de Expedientes Corporativo y la persona designada por la Subdirección de Prevención de Riesgos Laborales (Unidad tramitadora), 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, señalando el motivo de no admisión.

Cuando a juicio de la persona presuntamente acosada no quede suficientemente motivada la no admisión a trámite de alguna denuncia, la Comisión de Igualdad con la máxima urgencia y diligencia posible, podrá acordar instar a la Unidad Tramitadora la revisión de las decisiones adoptadas.

- 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 éstas, con el fin de evitarles mayores perjuicios.

3.2.2 Indagación y valoración inicial

Si la Unidad tramitadora considera procedente iniciar la tramitación, recopilará y analizará la información inicial que se requiera para poder efectuar una primera valoración del caso.

El Servicio de Prevención deberá informar sobre la situación previa de riesgos laborales realizada en el Área implicada, así como de posibles antecedentes o indicadores de interés para el caso, con los límites que pudiera tener, la confidencialidad de los datos. Además, un especialista en el área de la Psicología y Ergonomía, y a petición de la unidad tramitadora, deberá asesorarles sobre la orientación del caso –incluida la posible necesidad de recurrir a especialistas.

Dicha Unidad Tramitadora, consultará la evaluación de riesgos laborales de la dependencia, y si lo considera necesario se realizará una evaluación de nivel especializado de los factores de riesgos psicosociales, contemplándose los plazos precisos para ello en el proceso de instrucción.

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

Las entrevistas deben ser realizadas por el responsable de la instrucción, el responsable de la coordinación del territorio/staff o persona en quien delegue y la persona designada por el servicio de prevención. A ellas se podrá acudir con la compañía de un Delegado/a de Prevención u otra persona de su elección, si así lo solicitan expresamente, que podrá personarse para conocer la situación del proceso.

Al finalizar esta indagación previa, la Unidad tramitadora referida, emitirá un informe de valoración inicial, con las conclusiones y propuestas que se deriven de la misma, acompañando las actuaciones practicadas, así como los posibles votos u opiniones particulares de sus miembros.

Este informe deberá ser emitido, con carácter general en un plazo máximo de 10 días naturales desde que se presentó la denuncia, con la única excepción de la complejidad del caso, esta complejidad deberá justificarse y comunicarse a las personas afectadas.

3.2.3 Elaboración de propuestas resultantes del informe de valoración inicial

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

- **Archivo de la denuncia**, motivado por alguno de los siguientes supuestos:
 - Desistimiento del denunciante (salvo que de oficio procediera continuar la investigación de esta).
 - Falta de objeto o insuficiencia de indicios, fundamentando éstas.

Cuando la constatación de los hechos no fuera posible, la persona denunciante no será objeto de represalia alguna. Si se demostrara fehacientemente la falsedad de las acusaciones, se iniciará el expediente disciplinario oportuno.
 - 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 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**, –por ejemplo, de «maltrato psicológico», pero no «mobbing»–, se aplicará, si procede, alguna de las siguientes medidas:
 - Si se trata de una situación de conflicto: proponer la actuación de un «mediador», admitido por las partes.
 - Si se trata de «otros supuestos» incluidos en el ámbito de los riesgos psicosociales: aplicar las medidas correctoras que aconseje el informe de valoración inicial, incluido el cambio de situación de la persona afectada si procede.
- **Indicios claros de ACOSO LABORAL**: Cuando del referido informe se deduzca con claridad la existencia de ACOSO LABORAL, la persona responsable del Área de Coordinación Territorial 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.
- **Presunción/Indicios de posible ACOSO LABORAL**, en base al informe inicial emitido: Si del informe de valoración inicial, que habrá considerado la naturaleza de la denuncia e incluirá las entrevistas realizadas y la información recopilada, se presumiera razonablemente que existen indicios de ACOSO LABORAL, contra la persona denunciada, **pero no se está aún en condiciones de emitir una valoración precisa**, la Unidad tramitadora, trasladará dicho informe inicial y toda la información disponible, incluyendo los posibles votos u opiniones particulares de la Unidad tramitadora, a un «Comité Asesor para situaciones de acoso», constituido al efecto, al que se hace referencia más adelante, continuando el procedimiento establecido en este Protocolo.

3.3.- Segunda fase

3.3.1 Constitución de un Comité Asesor

La recepción del informe de valoración inicial, por parte del responsable de la Coordinación Territorial/staff, por el que se determina que existe presunción de acoso, motivará a que se constituya un Comité Asesor en el plazo de cinco días hábiles, en los términos establecidos en el anexo I.

En la resolución de constitución del Comité además de nombrarse los miembros de este se designará a alguno de ellos responsable de su instrucción.

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

3.3.2 Investigación

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

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

Al término de dicha investigación, quien lleve a cabo la instrucción elaborará un informe que presentará al Comité Asesor. El plazo para recabar información y elaborar el informe correspondiente no será superior a quince días naturales, plazo que podrá excederse justificadamente teniendo en cuenta la complejidad del caso. En dicho informe se recogerán los posibles votos u opiniones particulares del citado Comité.

Quien sea requerido al efecto tendrá la obligación de colaborar a lo largo de todo el proceso de investigación si se le solicitara.

3.3.3 Elaboración de informe de conclusiones del Comité Asesor

Finalizada la investigación del Comité Asesor se remitirá el informe de conclusiones a quien tenga la responsabilidad de los Recursos Humanos de la Empresa.

Tal responsable, a la vista del informe, en el plazo de quince días naturales podrá:

- Declarar la inexistencia de acoso y el archivo del expediente. No obstante, se pueden proponer aplicar medidas que mejoren la situación existente.
- Ordenar la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso y aplicar si procede medidas correctoras de la situación.
- Si se detecta alguna otra falta distinta al acoso, se propondrá las acciones correctoras que pongan fin a la situación producida y se promoverá, en su caso, el expediente correspondiente.

3.4 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/la responsable de Coordinación Territorial podrá incoar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.

3.5 Información

Con carácter general, de la(s) resolución(es) adoptada(s) se informará a las partes implicadas y, en su caso, a la representación sindical que haya presentado la denuncia, siempre que la persona denunciante lo solicite. Asimismo, se informará a la Comisión de Igualdad, salvaguardando la identidad de las personas afectadas.

4.- SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES

El área de Coordinación Territorial correspondiente archivará el informe de conclusiones en el expediente personal de quien denuncia y es denunciado y remitirá a la jefatura de la persona trabajadora las medidas propuestas que deba realizar. Remitiendo copia de todo lo actuado a la Unidad Tramitadora para su archivo.

El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas corresponderá a la jefatura de la persona trabajadora, 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 estas.

A petición de la persona afectada, la Jefatura de Psicología y Ergonomía, facilitará asesoramiento psicológico a la misma, una vez que haya indicios de la veracidad de la denuncia.

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.- SITUACIONES DE ACOSO ANÓNIMO Y CIBER ACOSO

Si una persona trabajadora de la empresa considera que está siendo acosado/a de forma anónima por alguien que pertenece a la misma, pero desconoce la identidad de quien acosa, deberá interponer la oportuna denuncia ante las fuerzas de seguridad y enviará copia de ésta, junto con toda la documentación y pruebas que considere a la Jefatura de área de Coordinación Territorial/Staff que corresponda.

A la vista de lo aportado en aquella, y si la entidad está en condiciones de ayudar a la resolución del caso, impulsará en la medida de sus posibilidades toda acción o procedimiento tendente a la averiguación de hechos y posibles responsables y remitirá la documentación recogida a quien le corresponda llevar la Instrucción de Expedientes para la incoación de un expediente informativo, a través del cual

se pueda aclarar la autoría y responsabilidad del supuesto acoso y, en caso de que así sea, adoptar las medidas disciplinarias oportunas.

A petición de la persona afectada, la Jefatura de Psicología y Ergonomía facilitará asesoramiento psicológico a la misma, una vez que haya indicios de la veracidad de la denuncia.

Este procedimiento se utilizará igualmente si se produjeran en la entidad situaciones de ciberacoso (definido este, con carácter orientativo, como comportamientos agresivos reiterados que tienen lugar a través de las TICs y puedan generar un conflicto laboral o acoso de la persona trabajadora), en las que no se conozca la identidad de la autoría. En el supuesto de conocerse la misma, se tramitará por el protocolo de acoso laboral.

6.- 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 de este, para procurar minimizarlo.

Atendiendo a este principio, la actuación preventiva frente al ACOSO LABORAL debe plantearse a dos niveles:

6.1.- 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 a través de las evaluaciones de riesgo que se realizan y los planos de acciones que de ellas se derivan; 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.

6.2.- 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, Formación y Comunicación, deben promover y ejecutar programas específicos dirigidos a:

- Establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos y procedimientos para la resolución de estos.
- 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.
- Fomentar la realización de evaluación de riesgos psicosociales cuando sea preciso.
- 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 y hacer entrega al personal de los protocolos en vigor, vinculando la formación de estos con la prevención de riesgos.
- Hacer difusión dirigida y adaptada a los diferentes colectivos y categorías laborales.
- Realizar las actuaciones precisas para establecer en Laboralia, y junto a los protocolos de acoso, un buzón dónde se puedan realizar consultas y recibir asesoramiento informativo sobre acoso de forma anónima.

7.- 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 persona trabajadora 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 jefatura 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, entre los responsables de ambas empresas, 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 un/a delegado/a de prevención o quien le asesore 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 posibles a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.
- **Protección de la salud de las víctimas:** se adoptarán las medidas que se estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de las personas 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.

La Dirección de la Entidad relacionará los casos ocurridos de iniciación del protocolo de acoso, presentados a la Mesa de Igualdad, salvaguardando la identidad de las personas afectadas, para realizar anualmente un informe sobre el acoso que se produzca en la Empresa, conforme se recoge en el II Plan de Igualdad.

ANEXO I

COMITÉ ASESOR

1.-. Composición:

- Un representante de la Subdirección de Coordinación Territorial/staff donde preste sus servicios la persona presuntamente acosada designado por ellos.
- Un/a técnico/a del Servicio de Prevención, especialista en Ergonomía y Psicología Aplicada del Servicio de Prevención.
- Un/a Delegado/a de Prevención del Comité General de Seguridad y Salud de la Dirección General o Dirección, elegido entre ellos.
- Un experto si el Comité lo estimara.

2.-. Régimen de funcionamiento del comité asesor.

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 el Comité.

3.-. Informes de conclusiones/recomendaciones

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

- Composición del grupo/Comité Asesor.
- Antecedentes del caso, denuncia y circunstancias de esta.
- Actuaciones previas: Valoración e informe inicial del caso.
- Actuaciones (testimonios; pruebas; resumen de los principales hechos).
- En su caso, votos u opiniones particulares de sus miembros.
- Conclusiones.
- Medidas propuestas.

ANEXO II

Listado de referencia de conductas que, con carácter orientativo, son o no son, acoso laboral

A) Conductas consideradas como acoso laboral

- Dejar a la persona trabajadora de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicada, sin causa alguna que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que se asignan a la persona trabajadora.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
- Acciones de represalia frente a las personas trabajadoras que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la Entidad, o frente a los que han colaborado con los reclamantes.
- Insultar o menospreciar repetidamente a una persona trabajadora.
- Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas.
- Mandato de tareas contradictorias o sin medios para su realización.
- Enviar reiteradamente mensajes anónimos, notas intimidatorias o material audiovisual de carácter degradante u ofensivo, destinado a personas trabajadoras del propio centro laboral o de otras áreas de la entidad.
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada o ataque a sus relaciones sociales.

B) Conductas que no son acoso laboral (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones)

- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varias personas trabajadoras.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

ANEXO III

MODELO DE DENUNCIA POR ACOSO LABORAL

SOLICITANTE

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Persona afectada | <input type="checkbox"/> Responsable de Recursos Humanos |
| <input type="checkbox"/> Representante legal | <input type="checkbox"/> Otra persona de la Entidad. |
| <input type="checkbox"/> Representante del personal | |

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 LABORAL

LOCALIDAD Y FECHA

NOMBRE Y FIRMA