

PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE QUEJAS EN MATERIA DE ACOSO LABORAL

Índice del Acuerdo

- 1- Preámbulo –pg.2-
- 2- Principios directores –pg.4-
- 3- Definición de conceptos –pg.6-
- 4- Objetivos específicos –pg.12-
- 5- Divulgación del Protocolo –pg.15-
- 6- Disposiciones generales –pg.15-
- 7- Resolución extraoficial de los incidentes en materia de acoso –pg.17-
- 8- Resolución mediante pronunciamiento de la Comisión Arbitral –pg.18-
- 9- Evaluación y Seguimiento –pg.26-

Anexos:

- Síntesis del procedimiento para la resolución de quejas en materia de acoso –pg.30-
- Contextualización de un Protocolo contra el Acoso Laboral –pg.35-

Bibliografía –pg.45 -

**Acuerdo entre (la Administración correspondiente)
y las Organizaciones Sindicales representativas en
su ámbito sobre:
PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE QUEJAS EN
MATERIA DE ACOSO LABORAL**

1- Preámbulo

Nuestra norma básica, la Constitución, define el derecho a la dignidad, a la no discriminación, al honor, a la integridad física y moral. Estos principios generales se han ido concretando en otras normas que obligan a su concreción y tipifican su violación- en el ámbito de la Administración del Estado la Ley 30/84 el R.D. 33/86 de Régimen Disciplinario- y, recientemente, el art. 95.2.O del Estatuto Básico de la Función Pública reconoce, en su régimen disciplinario, el acoso laboral como falta muy grave.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece que todas las organizaciones laborales, incluidas las administraciones públicas, deben promover la mejora de las condiciones de trabajo de sus empleados y elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de los mismos, no sólo frente a riesgos que pueden ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos producidos o favorecidos por las condiciones organizativas que

puedan originar deterioro en la salud psíquica de los empleados: los riesgos psicosociales. El acoso moral, sexual o por otros motivos que se realice en esta Administración se considerará un riesgo laboral de carácter psicosocial y, en consecuencia, se adoptarán las medidas correctoras necesarias para que tales conductas cesen.

La violencia psicológica o acoso resulta inaceptable en cualquier entorno. En el trabajo el acoso produce un medio hostil o intimidatorio para el trabajador que lo sufre, siendo múltiples y variados los medios para lograrlo.

Es preciso distinguir entre las situaciones de conflictos ocasionales considerados normales y las prácticas sistemáticas y deliberadas de acoso.

Uno de los aspectos que inciden en la aparición de situaciones de acoso es la inexistencia de una política de resolución de conflictos en las organizaciones.

Este Acuerdo tiene por objeto establecer un método basado en la coparticipación entre la Administración Pública y los Sindicatos, en el contexto conceptual y de acciones definido en este documento, que se aplique a la prevención y a la solución rápida de las quejas relativas a todas las modalidades de acoso, con las debidas garantías, procedimientos imparciales y justicia natural, tomando en

consideración la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad y el respeto a la ley y a los derechos de los demás.

Se ha querido que los responsables de llevar a cabo el procedimiento sean trabajadores de esta Administración (a diferencia de otros protocolos en donde se encarga este cometido a personal científico-técnico en su mayoría) con una composición paritaria: designados por la Administración y designados por los trabajadores a través de sus Representantes Sindicales. Con esto se pretende dotar a todo el proceso de la mayor equidad posible, así como que las quejas objeto del mismo sean tratadas desde una diversidad de puntos de vista y con implicación de diferentes niveles organizativos. La finalidad del presente Protocolo es eminentemente práctica - resolver problemas-, bastando una adecuada formación, junto con la experiencia laboral previa, para establecer la capacitación suficiente de sus componentes, respondiendo la metodología del mismo instrumento al principio de participación y contribuyendo así a la prevención de las conductas de acoso.

2- Principios directores

Incumbe a todo el personal la responsabilidad de cumplir con las disposiciones establecidas en el presente Protocolo

El incumplimiento de las obligaciones y la falta de respeto a los derechos establecidos en el presente Protocolo podrán ser objeto de medidas disciplinarias y/o aquellas otras que se consideren apropiadas.

Se formularán y aplicarán estrategias -que incluirán elementos de información, educación y capacitación- con el objetivo de crear la cultura necesaria entre los trabajadores que favorezca un entorno laboral exento de todo tipo de acoso.

Se facilitará la asistencia y el apoyo necesarios para asegurarse que, cuando sea posible, un alegato de acoso pueda solucionarse de manera extraoficial entre las partes directamente implicadas.

En los casos donde no se logre llegar a una solución extraoficial entre las partes directamente implicadas, deberán aplicarse los procedimientos previstos en el presente Protocolo a fin de garantizar que la cuestión sea resuelta con la mayor equidad, confidencialidad y oportunidad.

La iniciación del procedimiento establecido en el presente Protocolo ni interrumpe ni amplía los plazos

de reclamaciones y recursos establecidos en la normativa vigente.

Sin perjuicio de las medidas cautelares que pudieran adoptarse, la interposición de una demanda civil o de una querrela criminal dejará en suspenso el procedimiento que se contempla en este Protocolo.

3- Definición de conceptos

ACOSO MORAL

Se entiende por acoso moral aquella situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia verbal, física o psicológica sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, con el fin de destruirlas personal o profesionalmente, consiguiendo su salida del puesto de destino, creando un clima o ambiente laboral hostil. Esta violencia ha de ser sistemática o habitual, esto es, está inmersa en un proceso y no se trata de un único acto, por grave o intenso que éste pueda ser.

Un proceso de Acoso puede manifestarse a través de:

- Medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona
- Ataques persistentes y negativos al rendimiento profesional
- Manipulación de la reputación personal o profesional de una persona a través del rumor, la calumnia, la denigración o la ridiculización, incluidas quejas falsas a los superiores jerárquicos (de las que la víctima no tiene conocimiento)
- El abuso de poder a través del menosprecio persistente de la labor de una persona, mediante la fijación de objetivos con plazos poco razonables, o la asignación de tareas imposibles
- El control o la monitorización perversa, desmedido o inapropiado del rendimiento de una persona
- La denegación inexplicable o infundada de períodos de licencia o formación
- El vaciamiento paulatino del ejercicio de las funciones inherentes a su puesto de trabajo
- Inducir intencionalmente a una persona a cometer errores (no facilitando toda la información necesaria para realizar una tarea, dando instrucciones contradictorias...)

- Forzar a una persona a un abandono prematuro o ilícito de su puesto de trabajo mediante coacciones o amenazas
- Destruir la salud física o psicológica minando la autoestima y la confianza en sí misma de una persona, amplificando los errores normales, menospreciando persistentemente su trabajo, señalando determinadas características de personalidad como deficientes y aún patológicas
- Aislar a una persona y reducir sus posibilidades de expresarse o de comunicarse evitando que tenga contacto con otros o que otros tengan contacto con ella
- Sobrecargar de trabajo a una persona de manera sistemática, asignarle del mismo modo las tareas más penosas o reducir los plazos de ejecución de las tareas para forzarla al fracaso en los objetivos
- Dejar a una persona sin nada que hacer, a pesar de haber trabajo para ella, para desestabilizarla y acusarla después de falta de rendimiento o pereza
- Usar medidas administrativas para bloquear el trabajo (informes requeridos que nunca se entregan, accesos informáticos que no se autorizan...)

- Alterar el entorno laboral de la persona, poniendo a sus compañeros de trabajo contra ella (mentir diciendo que la persona ha hablado mal de un compañero, etc.)

ACOSO SEXUAL

Toda conducta no deseada de carácter sexual, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, que haga que una persona se sienta humillada, coaccionada, discriminada o insultada. Puede considerarse acoso sexual el comportamiento sexual coercitivo utilizado para controlar, influir o afectar al empleo, la carrera profesional o la situación de una persona. También puede manifestarse cuando una o más personas someten a una persona, en cualquier plano, a un comportamiento ofensivo o humillante sobre la base del sexo o la sexualidad de dicha persona, aun cuando pueda no existir una repercusión aparente sobre la carrera o el empleo de la persona de que se trate. El acoso sexual puede manifestarse de diversas formas, entre las que cabe incluir:

- el contacto físico que provoque malestar en la persona, deliberado y no solicitado, o un acercamiento físico excesivo o innecesario

- comentarios o gestos repetidos de carácter sexual acerca del cuerpo, la apariencia o el estilo de vida de una persona

- llamadas telefónicas, cartas o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo

- la persecución reiterada y ofensiva contra la integridad e indemnidad sexual

- la exposición o exhibición de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías o imágenes de Internet de contenido sexualmente explícito, no consentidas y que afectan a la integridad sexual

- preguntas o insinuaciones acerca de la vida privada de una persona, que afecten a la integridad sexual

- bromas o proposiciones sexualmente explícitas que afecten a la integridad sexual

La prohibición del acoso sexual abarca los comportamientos en el lugar de trabajo o en funciones sociales ligadas al trabajo, durante los viajes o misiones emprendidos en relación con el trabajo.

ACOSO POR RAZONES IDEOLÓGICAS Y/O POR PERTENENCIA A ORGANIZACIONES POLÍTICAS O SINDICALES

Se manifiesta en:

- acciones destinadas a discriminar, excluir o aislar a una persona por su pertenencia a una organización política o sindical
- acciones destinadas a obstaculizar y desacreditar la actuación representativa sindical
- la manipulación de la reputación personal o profesional de las personas por su adscripción ideológica o sindical, mediante la difamación, ridiculización o desacreditación.

CUALQUIER CLASE DE ACOSO LABORAL ES UN RIESGO PSICOSOCIAL QUE ATENTA CONTRA LA DIGNIDAD Y LA SALUD DE LA PERSONA

PROTOCOLO DE ACOSO LABORAL

Es un procedimiento de actuaciones a seguir en caso de denuncias por ese motivo, con la finalidad de proteger la dignidad y la salud de los trabajadores y, con ello, la de la propia organización laboral.

RIESGOS PSICOSOCIALES

(carga de trabajo, tareas repetitivas, falta de autonomía, no participación, **acoso laboral**)

- Información y Formación
- Actuaciones (entre otras, el **Protocolo de Acoso laboral**)
- Evaluación y Seguimiento

QUEJA EN MATERIA DE ACOSO

Se refiere al acto de comunicación a los órganos competentes de la situación de acoso mediante el procedimiento establecido en el presente documento y encaminado al inicio del proceso de solución de un conflicto derivado de un presunto acoso laboral.

4- Objetivos específicos

La Administración proporcionará a los mandos y directivos de las subdirecciones, secciones y otras personas con responsabilidad en prevención, así como a los delegados de la Junta de Personal y Comité de Empresa, Miembros del Comité de Seguridad y Salud, Servicio de Prevención y Delegados Sindicales, la formación, capacitación e información sobre prevención del acoso y sobre la adopción del presente protocolo en particular, concretándose en las siguientes medidas:

4.1. Proporcionar una declaración clara de aquellos comportamientos que no son adecuados en el desarrollo del trabajo en la organización. Esta lista

será a título de ejemplos de algunos comportamientos inadecuados.

4.2. Dejar claramente establecido que esta política se aplicará a todos los colectivos y a todos los niveles en la organización. Los directivos, responsables, coordinadores, representantes sindicales y el servicio de prevención estarán especialmente vigilantes respecto a la incidencia de conductas de violencia, agresividad y hostigamiento en el trabajo.

4.3. La Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público tipifica el acoso en el trabajo como una falta muy grave, que será objeto de la correspondiente sanción, ello sin perjuicio de reconocer que, bajo ciertas circunstancias, estos comportamientos pueden ser objeto de actos sancionables por la legislación penal, civil, laboral y constitucional.

4.4. Describir con detalle el procedimiento para obtener ayuda y plantear las quejas ante una posible situación de acoso laboral.

4.5. Asegurar y conseguir que la investigación acerca de la queja sea desarrollada con sensibilidad y el respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas, tanto reclamante como acusado.

4.6. El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales promoverá la realización periódica de encuestas sobre

riesgos psicosociales, evaluando la naturaleza y frecuencia de los mismos que se produzcan en relación con el trabajo y que puedan generar situaciones de acoso. Asimismo impulsará cuantas otras medidas considere eficaces para el objeto principal de este protocolo, publicando los resultados de las actuaciones e informando al Comité de Seguridad y Salud y sus Comisiones y a los Delegados Sindicales.

4.7. Revisar periódicamente las políticas de Recursos Humanos junto con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y en colaboración con la representación social para evaluar y verificar su eficacia en relación a la erradicación de toda forma de acoso y en su caso proceder a mejorar sus procedimientos de actuación

4.8. Desarrollar la comunicación interna como un valor y herramienta para construir entornos comunes de aprendizaje basados en la creación y la transferencia del conocimiento. Incentivar de manera proactiva y compartir el conocimiento como valor en la organización. Se entenderá la comunicación como una dimensión esencial para la prevención de riesgos psicosociales.

4.9. Promover la formación adecuada en resolución de conflictos, estilos de dirección participativos y comunicativos e interacción social, dirigidos

especialmente a jefes y responsables de equipos de personas.

4.10. Se incluirán en el Plan de Formación anual cursos de contenido relacionado con la gestión y el desarrollo de las personas, los equipos de trabajo, control del estrés .

5- Divulgación del Protocolo

Con el fin de garantizar la eficaz prevención de los comportamientos de acoso mediante este protocolo, (la Administración correspondiente) procederá a la divulgación sistemática y continuada de su contenido a todos los niveles de la organización. Se facilitará a todas las personas que trabajan en los ámbitos anteriormente citados toda la información necesaria, asegurando que conozcan la existencia del presente protocolo, entregándoles una copia del mismo. Además se facilitará una guía de actuación para los casos concretos.

Se informará al personal de nuevo ingreso de los principios rectores de este protocolo, incluyendo en el procedimiento de acogida al personal de nuevo ingreso (ya sea temporal o fijo) la formación necesaria en prevención de riesgos psicosociales, mediante

charla y/o facilitándoles copia de la documentación precisa.

6- Disposiciones Generales

6.1. Respeto a la intimidad y confidencialidad

- Toda la información relativa a las quejas en materia de acoso tendrá carácter confidencial, siendo conocida exclusivamente por los miembros de la Comisión Arbitral, de la Junta de Personal y del Comité de Empresa, del Comité de Seguridad y Salud y Delegados Sindicales, -a quienes la Ley impone el deber de sigilo- y aquellas personas que intervengan en el procedimiento.

- Los afectados podrán conocer y solicitar en todo momento la documentación generada en el desarrollo del procedimiento.

6.2. Asesoramiento

Dado que las víctimas no están en condiciones de defenderse solas, de realizar las gestiones adecuadas, ni siquiera de hablar de ello y para cerciorarse de que la revelación del problema no se vuelva contra ellas y acabe agravando la situación, se recomienda que antes de interponer el escrito de queja consulten con

las personas, ajenas a la jerarquía pero del interior de la Administración, con la formación adecuada y sujetas a la confidencialidad: los delegados de la Junta de Personal, del Comité de Empresa, Miembros del Comité de Seguridad y Salud, Delegados de Prevención y Delegados Sindicales.

6.3. *Inicio del Procedimiento*

Se establecen dos procedimientos de resolución: oficial y extraoficial.

El procedimiento extraoficial es voluntario, no siendo necesario acogerse a él en primera instancia para pasar al oficial posteriormente.

El procedimiento oficial se iniciará por medio de un escrito de queja individual o colectivo, bien de la persona denunciante o de los representantes de los trabajadores (Junta de Personal, Comité de Empresa, Delegados de Prevención, Delegados Sindicales, Comité de Seguridad y Salud) dirigido a la Secretaría Provincial. En base al principio de economía procedimental, cabe la acumulación de quejas idénticas o similares.

Las personas que presenten una queja de acoso tendrán derecho a dejar de trabajar con la persona denunciada, previa solicitud de medida cautelar a la Secretaría Provincial o responsable de Recursos

Humanos correspondiente, sin temor a ser objeto de ningún tipo de trato desventajoso (económico, promocional, etc.) o injusto ni de represalias.

7- Resolución extraoficial de los incidentes en materia de acoso

- Se alienta a las personas que consideren que han sido o están siendo objeto de acoso a que traten de resolver en primera instancia el asunto directamente y de manera extraoficial con el individuo o grupo de que se trate. En este sentido podrá obtenerse información y asesoramiento por parte de:

- el superior jerárquico directo o cualquier otro
- el Técnico de prevención
- los representantes de los Sindicatos

- Para entrevistarse con el demandado, el demandante podrá hacerse acompañar por cualquiera de las personas antes citadas o por cualquier otra, las cuales podrán, si así lo solicita el demandante, tratar o facilitar el proceso de resolución extraoficial a través de la conciliación y la mediación.

- Si una persona considera que la solución extraoficial no es `procedente, se prolonga innecesariamente o no ha tenido éxito, podrá acogerse

inmediatamente al procedimiento de Resolución mediante pronunciamiento

- En el inicio y resolución extraoficial de los incidentes en materia de acoso no se generará ni conservará documentación ni registro alguno.

8- Resolución oficial mediante pronunciamiento. La Comisión Arbitral

8.1. Constitución de la Comisión Arbitral

La Secretaría Provincial o responsable de Recursos Humanos correspondiente, comunicará la queja en materia de acoso a la Junta de Personal, al Comité de Empresa, al Comité de Seguridad y Salud y a los Delegados Sindicales en el plazo de 10 días desde la entrada del escrito, constituyendo, en el mismo plazo a partir de la referida notificación, la Comisión Arbitral.

La Comisión Arbitral estará integrada por seis personas: tres en representación de la (Administración correspondiente) y tres en representación de la parte social. El cargo de Presidente será rotatorio entre los miembros de la Comisión Arbitral y el Secretario será un representante de la Administración. El Técnico de Prevención se integrará en dicha Comisión en

condición de experto para asesorar a las partes, con voz y sin voto. La parte social estará compuesta por los delegados de la Junta de Personal o del Comité de Empresa o del Comité de Seguridad y Salud. De entre los nombres del conjunto de delegados se designarán tres, en cada proceso a que haya lugar, por riguroso orden alfabético para formar parte de la Comisión. El Presidente de la Comisión dirigirá las labores de la misma. De considerarse oportuno los miembros de la Comisión elaborarán normas de procedimiento para el examen de los casos, siempre sujetas a las disposiciones del presente acuerdo.

A los componentes de la Comisión Arbitral les será de aplicación lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo en lo relativo a los órganos colegiados.

8.2. Comunicación a las partes

La Secretaría Provincial o responsable de Recursos Humanos correspondiente comunicará a las partes quiénes son las personas designadas para formar parte de la Comisión Arbitral en el plazo de cinco días desde su constitución. Igualmente les remitirá copia de toda la documentación obrante en el expediente.

A partir de la fecha de comunicación se abrirá un plazo de alegaciones de cinco días.

8.3. *Características del procedimiento*

El procedimiento consistirá en un examen completo de los hechos y/o argumentos objeto de discrepancia entre las partes.

Buscará la agilidad y rapidez de repuesta y se protegerá la intimidad y respetará la dignidad de las personas involucradas en la instrucción, asimismo procurará la protección suficiente de la víctima en cuanto a su seguridad y salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de esta situación.

Culminará con una propuesta de acción formulada por la Comisión Arbitral.

8.4. *Actuaciones previas*

En su primera reunión, que en cualquier caso se celebrará después de haber finalizado el plazo de cinco días para hacer alegaciones, y estudiada la documentación obrante en el expediente la Comisión Arbitral decidirá:

a) dar por terminada la investigación al considerar que los hechos no son constitutivos de acoso laboral; esta decisión se adoptará por

unanimidad, deberá ser motivada, recogida por escrito y comunicada a las partes convenientemente.

b) continuar con la investigación

8.5. *Procedimiento ante la Comisión Arbitral*

INVESTIGACIÓN

- La Comisión realizará las actuaciones pertinentes para determinar si ha existido o no acoso laboral. Para ello instará al demandado, al demandante y a las personas que considere oportuno, a que formulen por escrito cualquier declaración que deseen hacer; al escrito acompañarán la documentación que estimen pertinente. Asimismo la Comisión podrá exigir en todo momento a cualquiera de los afectados la presentación de documentos o información. Los citados documentos o información deberán facilitarse en el plazo fijado por esta Comisión. Estos documentos serán distribuidos automáticamente entre todos los afectados, a quienes se abrirá un plazo para presentar alegaciones.

- Las Jefaturas incluidas en el ámbito de este protocolo deberán colaborar con la Comisión Arbitral en todo lo que ésta les solicite, con el fin de que pueda tener todos los elementos de juicio necesarios para concluir la investigación.

REUNIÓN CON LAS PARTES

- Además de la investigación la Comisión Arbitral celebrará una reunión con las partes, bien conjunta o separadamente. La asistencia es obligatoria y la ausencia no justificada podrá ser objeto de sanción.
- La Comisión Arbitral podrá invitar a asistir a la reunión a personas, que aunque no forman parte de la Comisión, tengan relación directa con el asunto a tratar, bien por haber sido testigos de la situación o por ser expertos en la materia. En este caso, se les indicará a las partes las personas que van a asistir a la reunión para la que han sido convocadas.
- Las partes podrán asistir a dicha reunión acompañadas por un delegado de la Junta de Personal, del Comité de Empresa, del Comité de Seguridad y Salud, por el delegado sindical o por cualquier otra persona que estimen necesario. En cualquier caso no podrán asistir acompañados por más de una persona.
- La Comisión Arbitral conservará un acta de la vista. Los afectados tendrán derecho a examinar y a obtener copias del acta.

RESOLUCIÓN Y PROPUESTA

- En el plazo máximo de 30 días desde la finalización del período de alegaciones, la Comisión Arbitral

elaborará un informe en el que se indicará, a su juicio, si ha existido o no acoso laboral, así como las medidas que se proponen para solucionar el problema. La acción que se proponga incluirá únicamente la información siguiente:

- + un resumen de los principales hechos del caso que resulten comprobados a juicio de la Comisión Arbitral

- + un resumen de las diligencias ante la Comisión Arbitral

- + un resumen de los argumentos planteados por cada uno de los afectados

- + la propuesta razonada de la Comisión Arbitral en cuanto al fondo y a las soluciones, y si dicha propuesta se adoptó por unanimidad

- La Comisión Arbitral comunicará su propuesta de acción a los afectados y a la Dirección Provincial o entidad análoga, así como a los Delegados Sindicales, en un plazo de 10 días a partir de la terminación del informe

- La Dirección Provincial o entidad análoga decidirá, en un plazo de 15 días desde la recepción de la propuesta de la Comisión, qué acciones adoptar en el ámbito de sus competencias, en relación con la propuesta del mismo y comunicará su decisión inmediatamente a los afectados y a la Comisión Arbitral

En dicha resolución se propondrán las medidas correctoras precisas para poner fin o minimizar el

riesgo laboral que se ha producido, conforme al art. 15 de la Ley 8/1997 de Prevención de Riesgos Laborales, y se podrá solicitar la apertura de un expediente sancionador por la comisión de una falta muy grave, conforme a lo establecido en la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público y la Resolución de 21 de junio de 2007, de la Secretaría General para la Administración Pública. Asimismo, se determinará a quién o quiénes corresponde la aplicación de las medidas correctoras.

- En caso de que la Dirección Provincial o entidad análoga no responda dentro del plazo fijado en el párrafo anterior, la acción propuesta por la Comisión Arbitral se considerará como la decisión tomada, que pasará a tener carácter vinculante.

- En el supuesto que la propuesta de la Comisión no resulte aceptada por la Dirección Provincial o entidad análoga, ésta deberá fundamentar su decisión ante los afectados y la Comisión Arbitral.

CONTROL DE LAS MEDIDAS CORRECTORAS

Corresponde al Servicio de Prevención, en colaboración con los representantes sindicales, el control de la efectividad de las medidas correctoras propuestas.

8.6. *Publicidad de las medidas adoptadas*

El carácter confidencial del procedimiento obedece a la necesidad de proteger a las partes implicadas. Una vez esclarecidos los hechos y habiendo resuelto la Dirección Provincial o entidad análoga la adopción de unas medidas, éstas se harán públicas, siempre con la aceptación de la parte agredida. El sacar a la luz estos hechos y que se ha obtenido una protección por parte de la organización es beneficioso porque:

- restituye la dignidad y el buen nombre del acosado, cuya imagen, personal y profesional, ha podido verse seriamente dañada en el proceso de acoso

- ofrece confianza a los trabajadores que ven protegidos sus derechos

- es una medida preventiva para evitar futuras conductas de acoso

9. Seguimiento y Evaluación

9.1. *Seguimiento del proceso*

Tanto si el proceso ha seguido la vía extraoficial como si ha intervenido la oficial, el seguimiento responderá a las siguientes preguntas:

- ¿se ha reconducido la situación interpersonal de acoso?

- ¿se logró un resultado satisfactorio para las partes implicadas?

- si ha habido resolución oficial ¿qué medidas se han adoptado?

- ¿se eliminaron las características concretas de la organización del trabajo que propiciaron la situación de acoso?

- si no se pudo eliminar el riesgo de determinadas condiciones anómalas ¿queda controlado el riesgo con las medidas correctivas implantadas?

- si se tuvo que dar apoyo terapéutico al trabajador afectado ¿cual es la valoración de su estado de salud actual?, ¿con qué periodicidad se revisa?

9.2 *Intimidación y denuncias fraudulentas*

- La Dirección Provincial o entidad análoga se asegurará de que las personas que consideren que han sido objeto de acoso, las que planteen una queja en materia de acoso o las que presten asistencia en cualquier proceso con arreglo al presente Protocolo, por ejemplo facilitando información o interviniendo en calidad de testigo, o los miembros de la Comisión

Arbitral, no serán objeto de intimidación, persecución, discriminación o represalias. Cualquier acción en este sentido tendría consecuencias disciplinarias.

Si las personas anteriormente mencionadas son objeto de demanda o querrela como consecuencia del procedimiento llevado a cabo, la administración prestará asistencia jurídica al demandado en todas las fases incluida su representación en juicio, con excepción de aquellos casos en los que se haya detectado denuncia fraudulenta.

- Cuando la constatación de los hechos denunciados no sea posible, en ningún caso se tomarán represalias contra el trabajador denunciante, antes al contrario, se supervisará con especial atención la situación para asegurarse que el acoso no se produce.

- No obstante lo anterior, podrán adoptarse medidas disciplinarias contra las denuncias fraudulentas o que no respondan al objeto del presente procedimiento y que atenten contra la dignidad o el honor de las personas.

9.3. *Evaluación del procedimiento*

9.3.1. Evaluación inicial:

Al ser un procedimiento que afecta fundamentalmente a las condiciones laborales de

todos los trabajadores y siendo la participación en la toma de decisiones uno de los principios que lo inspiran, éste habrá de someterse a aprobación por el conjunto del personal al que es de aplicación, siendo suficiente la mayoría simple.

9.3.2. Evaluación continua:

En la aplicación del Protocolo a los casos que se vayan suscitando se irán anotando las observaciones que ayuden a estimar la conveniencia o no de las acciones previstas y los motivos, para conseguir una

9.3.3. Evaluación final:

- a los 2 años de implantado el procedimiento

- analizando si se han adoptado otras medidas preventivas en la organización del trabajo

- una vez realizada esta evaluación podrá llegarse a:

a) mantener el Protocolo en su integridad

b) modificar el Protocolo parcialmente, presentando una nueva propuesta

c) eliminar el Protocolo

- la aprobación de cualquiera de estas tres medidas se llevará a cabo por el mismo procedimiento que la aprobación inicial del presente Protocolo

- las evaluaciones continua y final se realizarán por la Comisión Arbitral y el conjunto de la Junta de Personal o Comité de Empresa o Comité de Seguridad y Salud

Síntesis del procedimiento para la resolución de quejas en materia de acoso

Toda la información relativa a las quejas en materia de acoso tendrá carácter confidencial, siendo conocida exclusivamente por los miembros de la Comisión Arbitral, del Comité de Seguridad y Salud, Junta de Personal y Comité de Empresa, Delegados Sindicales y por aquellas personas que intervengan en el procedimiento.

Los afectados podrán conocer y solicitar en todo momento la documentación generada en el desarrollo del procedimiento.

A- ASESORAMIENTO

Se recomienda que antes de realizar alguna acción o de interponer un escrito de queja se consulte con los representantes sindicales (delegados de la Junta de Personal o Comité de Empresa , delegados de prevención, delegados sindicales)

B - TIPOS DE PROCEDIMIENTO

Se establecen dos procedimientos de resolución: oficial y extraoficial

C - RESOLUCIÓN EXTRAOFICIAL DE LOS INCIDENTES EN MATERIA DE ACOSO

- Se alienta a las personas que consideren que han sido o están siendo objeto de acoso a que traten de resolver en primera instancia el asunto directamente y de manera extraoficial con el individuo o grupo de que se trate. En este sentido podrá obtenerse información y asesoramiento por parte de:

- el superior jerárquico directo o cualquier otro
- el Técnico de prevención
- los representantes de los Sindicatos

- Para entrevistarse con el demandado, el demandante podrá hacerse acompañar por cualquiera de las personas antes citadas o por cualquier otra, las cuales podrán, si así lo solicita el demandante, tratar o facilitar el proceso de resolución extraoficial a través de la conciliación y la mediación.

- Si una persona considera que la solución extraoficial no es `procedente, se prolonga innecesariamente o no ha tenido éxito, podrá acogerse inmediatamente al procedimiento de Resolución mediante pronunciamiento

- En el inicio y resolución extraoficial de los incidentes en materia de acoso no se generará ni conservará documentación ni registro alguno.

D - RESOLUCIÓN OFICIAL MEDIANTE PRONUNCIAMIENTO. LA COMISIÓN ARBITRAL

1- Inicio del procedimiento:

se iniciará por medio de un escrito de queja individual o colectivo bien de la persona denunciante o de los representantes de los trabajadores (Junta de Personal, Comité de Empresa, Delegados de Prevención, Delegados Sindicales) dirigido a la Secretaría Provincial

2- Constitución de la Comisión Arbitral y comunicación a las partes:

- la Comisión Arbitral estará integrada por seis personas: tres en representación de la Dirección Provincial y tres en representación de la parte social.

- la Secretaría Provincial comunicará a las partes quiénes son las personas designadas para formar parte de la Comisión y plazo de alegaciones

3 - Investigación:

- el procedimiento de la Comisión Arbitral consistirá en un examen completo de los hechos y/o argumentos objeto de discrepancia entre las partes

- la Comisión podrá exigir en todo momento a cualquiera de los afectados la presentación de documentos o información

- la Comisión Arbitral celebrará una reunión con las partes, bien conjunta o separadamente, siendo la asistencia obligatoria. Las partes podrán asistir a dicha reunión acompañadas por un delegado de la Junta de personal, del comité de Empresa o sindical o por cualquier otra persona

4 - Propuesta de acciones de la Comisión Arbitral:

- la Comisión elaborará un informe en el que se indicará, a su juicio, si ha existido acoso o no, así como las medidas que se proponen para solucionar el problema

- la Comisión comunicará su propuesta de acción a los afectados y a la Dirección Provincial

5 - Decisión de la Dirección Provincial o entidad análoga:

La Dirección Provincial o entidad análoga decidirá, en base a la propuesta de la Comisión Arbitral, qué acciones adoptar en el ámbito de sus competencias, y comunicará su decisión a los afectados y a la Comisión Arbitral.

CONTEXTUALIZACIÓN DE UN PROTOCOLO CONTRA EL ACOSO LABORAL

Acoso moral: un riesgo laboral

Si se protege la salud frente al acoso laboral es que éste es un riesgo frente al que la Administración tiene la obligación legal de pronunciarse. La Subsecretaría de la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social ha elaborado un Criterio Técnico (C.T. 34/2003, de 17 de marzo de 2003) sobre "mobbing" donde, en contra de la opinión doctrinal mayoritaria, expresamente rechaza la consideración de acoso moral como una materia de prevención de riesgos laborales al no encontrar un expreso desarrollo en la vigente normativa preventiva ni tipificarse expresamente tal conducta como infracción grave o muy grave en materia de prevención de riesgos laborales en la Ley de Infracciones y Sanciones del Orden Social. Así, el acoso moral se concibe únicamente como infracción de carácter laboral. Una de las consecuencias más negativas que se derivan de esta tesis es la carencia de competencia de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social para actuar en materia de acoso moral respecto del personal funcionario y asimilado del conjunto de las

Administraciones Públicas, al considerarse el "mobbing" como un incumplimiento en materia de relaciones laborales y estar excluidos tales funcionarios del ámbito de aplicación del E.T.

Tal planteamiento no puede compartirse pues la falta de previsión expresa del acoso moral como riesgo laboral y como obligación preventiva autónoma no resulta imprescindible o necesaria a efectos de considerarla actualmente integrada en el deber genérico de prevención de la Administración. y es que no cabe desconocer que la propia L.P.R.L. alude a la necesidad de evaluar y prevenir los riesgos psicosociales cuando en su art. 4.7., en relación con los arts. 14, 15 y 16, al definir el concepto de "condiciones de trabajo", incluye en el mismo cualquier característica del trabajo que pueda influir de manera significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, de modo que quedarían comprendidas en él las características relativas a la organización y ordenación del trabajo cuando influyan en la magnitud de los riesgos a los que puede estar expuesto el trabajador. Una interpretación sistemática y finalista de tales preceptos nos conduce ineludiblemente a esta conclusión.

Qué es un protocolo de acoso laboral

Es un procedimiento de actuaciones a seguir en caso de denuncias por ese motivo, con la finalidad de proteger la dignidad y la salud de los trabajadores y, con ello, las de la propia organización laboral de la empresa/administración.

RIESGOS PSICOSOCIALES: carga de trabajo, tareas repetitivas, falta de autonomía, no participación, acoso laboral

- Evaluación
 - Información y Formación
 - Actuaciones y Seguimiento: entre otras
- PROTOCOLO DE ACOSO LABORAL**

Proceso en la solución de un problema; el acoso laboral

Así pues, ya tenemos una Administración que asume que existe un problema dentro de ella misma y que quiere poner los medios para resolverlo. Un protocolo es un instrumento de solución de problemas pero, además, hay que preguntarse:

fase de análisis

- 1- ¿qué factores favorecen, desencadenan y mantiene el problema?
- 2- ¿quiénes son los implicados?

3- ¿qué efectos produce en las personas y en la organización?

fase de solución

4- ¿qué acciones se van a desarrollar por la Administración?

fase de seguimiento

5- ¿qué tipo de seguimiento es necesario?

Desarrollaremos cada una de estas preguntas.

1.- Los **factores** que favorecen y/o causan el acoso son de dos tipos : uno **personal**, por la actitud de dominar y causar daño y otro **organizacional**, por la deficiente organización del trabajo, escasez de personal, dirección autoritaria que no favorece la participación, ausencia de apoyo y falta de consideración hacia el factor humano.

2- El compromiso y la implicación ha de ser de todos los trabajadores pero especialmente de la dirección y mandos intermedios, **cambiando la organización del trabajo y los estilos directivos**, pues difícilmente se va a implementar un procedimiento contra la violencia laboral si ésta se cimenta en la propia "cultura de empresa".

Algunos aspectos característicos de la cultura de empresa/administración que fomentan la violencia en el trabajo:

- cuando surge un conflicto lo que importa no es resolverlo sino taparlo y/o encontrar un culpable, cultura de la **negación** -"lo que no se ve no existe"-, de la **falta de responsabilidad** -"yo no he sido"- y de la **persecución** -se busca un "chivo expiatorio"-

- **incompetencia en la dirección de equipos de trabajo** -"orden y mando" porque no sé organizar y "divide y vencerás" como forma de conseguir poder, que no autoridad

- prevalecen los intereses particulares frente al equipo- se apoya con productividades individualizadas, "para obtener beneficios no basta con ser bueno, el otro tiene que ser peor que yo"-

- **desconfianza** en las propias facultades - **mediocridad**; no progresa el mejor sino quien apoya a los **mediocres** para que permanezcan en su sitio; se siente envidia y miedo de las personas trabajadoras y competentes pues ponen en evidencia sus propias carencias, convirtiéndose en sujetos a "eliminar"-

- cuando alguien discrepa en algún aspecto del trabajo, opina distinto, lejos de fomentar la diversidad por el enriquecimiento y aprendizaje que supone, se le ordena **obediencia al superior**

jerárquico y se le tacha de "conflictivo", estigmatizándole frente a los compañeros

- estructuras cerradas - **no se acepta la participación de los trabajadores:** mínimas competencias de los representantes sindicales a los que, incluso, se obstaculiza su labor

3- El coste personal se cifra en sufrimiento, del propio acosado y de su familia, en **daño mental e incluso físico:** ansiedad, depresión, agresividad, estrés, reincidencia de procesos infecciosos..... Para la Administración supone absentismo, rotación, **baja productividad.** por lo que determinados comportamientos no son asumibles por la Administración tanto por razones ético-morales como por razones económicas.

4- Las **acciones** a desarrollar serán de 3 tipos:

4.1. Por una parte una labor de **toma de conciencia del problema:**

- definiendo la dirección una política clara y dándola a conocer a la organización sobre lo que se considera como "mobbing" y por tanto lo que entiende por comportamientos inaceptables. Que argumente la relación causal entre el acoso laboral y el daño que se puede derivar para la salud física y mental del trabajador; de cómo las condiciones de trabajo pueden

afectar y potenciar el acoso y de los costes económicos importantes para la Administración.

-identificar claramente los comportamientos que se entienden como de acoso laboral

- alertar de que tanto los comportamientos que lo provocan como las consecuencias del acoso laboral así como las condiciones de trabajo que lo fomentan pueden aparecer a los ojos de muchos (incluso de quienes los sufren) como "normales" y en muchos casos como "justificables", distinguiendo entre las situaciones de confrontación normales derivadas de diferencias de opinión o de los problemas habituales en las relaciones de trabajo, de los comportamientos susceptibles de violentar e intimidar a la persona, atemorizarla, ofenderla o dañarla.

4.2. Además la Administración debe poner a punto políticas de **prevención primaria**, evitando en lo posible el desencadenamiento del problema. La prevención primaria consiste en *identificar aquellos factores que comportan un riesgo potencial* por medio de las siguientes actuaciones:

. estimular la participación de los trabajadores para que comuniquen posibles situaciones de acoso

. definir y hacer seguimiento de algunos indicadores relacionados con el acoso, entre los que se encuentran:

el incremento de bajas por enfermedad y su duración

el absentismo elevado, total y por departamentos

el aumento de rotación/traslados
las mermas en la productividad

. elaboración de cuestionarios específicos que midan la incidencia o magnitud del acoso laboral y sus consecuencias sobre la salud

. sondeos periódicos para recabar la opinión de los trabajadores sobre aspectos relevantes del trabajo

. cuestionarios específicos de evaluación de factores psicosociales que profundicen en las relaciones interpersonales en el trabajo

. estudios de clima organizacional

Y también consiste en poner en marcha las *acciones precisas para conseguir que no aparezcan o disminuyan* esos factores que pueden comportar un riesgo:

- informar a todos los trabajadores sobre el acoso laboral

- formar en "dirección de grupos de trabajo", "comunicación interna" y cambiar los estilos directivos autoritarios por otros más participativos en la organización del trabajo, objetivos, promoción ...

- formar en "resolución de conflictos"
- establecer relaciones dinámicas y productivas entre la dirección y los representantes sindicales

4.3. Las políticas de **prevención secundaria** buscan *paliar los efectos nocivos en los trabajadores una vez producida la situación de acoso*: aquí situamos el "**Protocolo para la resolución de quejas en materia de acoso**" ((ver)

5- Se necesitan 2 tipos de **seguimiento**:

5.1. Seguimiento de la Prevención Primaria

Consiste en correlacionar la incidencia de las medidas adoptadas (información, formación y participación sindical) sobre los factores de riesgo, determinando si ha habido una reducción significativa de éstos.

5.2. Seguimiento de la Prevención Secundaria

Respondiendo a las siguientes preguntas:

- ¿se ha reconducido la situación interpersonal de acoso?
- ¿se logró un resultado satisfactorio para las partes implicadas?

- si ha habido resolución oficial ¿qué medidas se han adoptado?

- ¿se eliminaron las características concretas de la organización del trabajo que propiciaron la situación de acoso?

- si no se pudo eliminar el riesgo de determinadas condiciones anómalas, ¿queda controlado el riesgo con las medidas correctivas implantadas?

- si se tuvo que dar apoyo terapéutico al trabajador afectado, ¿cual es la valoración de su estado de salud actual?, ¿con qué periodicidad se revisa?

29 Sólo en este contexto y contemplando todos y cada uno de estos aspectos puede alcanzar eficacia un protocolo contra el acoso laboral.

BIBLIOGRAFÍA

PROTOCOLOS Y GUÍAS SOBRE ACOSO LABORAL :

- “Propuesta de Procedimiento en la Resolución de Quejas en materia de Acoso”. TGSS Dirección Provincial de Tarragona, Area de Prevención
- “Protocolo contra el acoso sexual y psicológico” , firmado entre el Ayuntamiento de Alcobendas y los sindicatos CGT, CSI_CSIF, UGT y CCOO (2006)
- “Orden de 4 de octubre de 2006, de la Consejera de Hacienda y Administración Pública, que regula las medidas de prevención y el procedimiento de actuación en casos de acoso moral y sexual en el trabajo, en el ámbito de la Administración General y sus Organismos Autónomos”. Boletín Oficial del País Vasco
- “Acuerdo entre la Universidad del País Vasco y las Organizaciones Sindicales representativas (FETE-UGT, LAB, ELA, STEE-EILAS, CCOO, CSI-CSIF) en la UPV/EHU sobre Prevención y Solución de Quejas en materia de Acoso” (2004)
- “Protocolo de actuación en materia de acoso”, firmado el 29.09.07 por el Rector de la UNED y las Secciones Sindicales en la UNED de CCOO, UGT, USIF-CSIF

“Acoso Psicológico en el Trabajo – MOBBING”.
CGT-Boletín informativo sindical nº 78, noviembre
2.002

“Guía de Actuación Sindical contra el Acoso Laboral
en el Lugar de Trabajo”. FSP-UGT-País Vasco

“Guía nº 23 – Acoso moral en el trabajo” – Agencia
Europea para la Seguridad y la Salud en el
Trabajo

NORMATIVA E INSTRUCCIONES:

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de
Riesgos Laborales

Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del
Empleado Público

R.D. 1488/1998, de 10 de julio, de adaptación de la
legislación de prevención de riesgos laborales a la
Administración General del Estado

Auto 98/200. Tribunal Constitucional

“Estrategia Española de Seguridad y Salud en el
Trabajo (2007-2012)”. Pleno extraordinario de la
Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el
Trabajo, 28.06.07

C.T. 34/2003, de 17 de marzo de 2003, de la
Subsecretaría de la Dirección General de la
Inspección de Trabajo y Seguridad Social

PUBLICACIONES:

“La protección jurídica contra el acoso moral (mobbing) en el ámbito laboral: tutelas preventiva, reparadora y sancionadora”. – Faustino Cavas Martínez (2003)

“La situación actual del tratamiento jurídico-preventivo de los riesgos psicosociales en España: resistencias y avances”. – Cristóbal Molina Navarrete (2006)

“Informe RANDSTAD. Calidad del Trabajo en la Europa de los Quince”. – ESADE-RANDSTAD (2003)

“Mobbing, Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo”. – Iñiqui Piñuel y Zabala (2001)

Libro blanco. “Los riesgos Psicosociales en la Administración” – Yanqui Piñuel y Zabala y Araceli Oñate Cantero (2005)

“La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing” – Angel M. Hidalgo e Yanqui Piñuel y Zabala, Universidad de Oviedo y universidad de Alcalá de Henares (2004)

“Mobbing: nuevo riesgo para la salud en contextos laborales”. Ponencia V Congreso Nacional de Asociación Mexicana de estudios del Trabajo (Mexico, 2006)

“Nuestra lucha contra el Acoso en la Administración Pública”. – Jesús Manuel García Menéndez (2007)

Congreso de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública (2007)

“Los factores psicosociales y sus consecuencias hoy”. –Inés Dalmau (2006)

NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral, métodos directos e indirectos. – Francisco Javier Cantera López, INSHT

NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización. – Félix Martín Daza, INSHT

NTP 179: La carga mental el trabajo: definición y evaluación. – Clotilde Nogareda Cuixart, INSHT

Guía nº 8 “Estrés en el trabajo” . Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo

Guía nº 31 “Consejos prácticos para los trabajadores sobre cómo abordar el estrés relacionado con el trabajo y sus causas”. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo

Guía nº 32 “Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés laboral” Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo

“Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo”. Sistemas y Programas – Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo – 2.002

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES:

“Factores Psicosociales. Método de Evaluación, INSHT

“Método ISTAS 21 (CoPsoQ). Instrumento para la Prevención de Riesgos Psicosociales (2003)

“Guía de Actuación Inspectoral en factores Psicosociales”. MTASS. Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social

FETAP-CGGT

FETAP-CGT