



PROTOCOLO DE ACOSO LABORAL

Procedimiento de actuación ante situaciones de conflicto interpersonal y acoso laboral (mobbing)

**Centro Oftalmológico
Dr. MEDIN CATOIRA**

Versión Mayo 2022

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

El protocolo para la prevención y gestión del acoso es un instrumento clave para garantizar, concretar y hacer efectiva al amparo de los derechos fundamentales y la obligación de protección de la salud y de la igualdad de las personas trabajadoras.

En este sentido, en las páginas que siguen se desarrollan un conjunto de elementos que permiten aplicar de forma eficiente y eficaz los diferentes aspectos que permiten garantizar la prevención y resolución de las situaciones de acoso.

En primer lugar, encontramos los principales conceptos y comportamientos que enmarcan las situaciones de acoso, así como su tipología y qué grupos o colectivos merecen una especial atención y el alcance de aplicación del Protocolo.

En segundo lugar, se exponen las obligaciones y responsabilidades de la empresa, las funciones que corresponden a la representación legal de los trabajadores/as en este ámbito y los derechos y obligaciones de las personas trabajadoras.

Un tercer apartado desarrolla los principales mecanismos para prevenir el acoso, centrados en evaluar estas situaciones a través del Comité de Seguridad y Salud, en la comunicación y en la sensibilización y la formación.

En el cuarto apartado se plantean las vías de actuación ante las situaciones de acoso, las cuales se dividen en la vía interna, las denuncias infundadas o falsas y las vías externas.

Un quinto apartado establece los criterios de seguimiento, evaluación y actualización del protocolo.

Por último, se incorpora al documento el sexto apartado de anexos referidos a modelo de estudio de documentación anexa, modelo de denuncia por acoso laboral y modelo de consentimiento de utilización de la información para realizar la fase instructora.

Queda a disposición este Protocolo con la voluntad que sirva, especialmente, para prevenir posibles situaciones de acoso y, en el caso de producirse, para disponer de mecanismos de resolución que aseguren la calidad del trabajo y la salud laboral de las personas trabajadoras.

1. Conceptos y comportamientos relativos al acoso

Para determinar cuándo se producen situaciones de acoso es importante clarificar cuáles son los conceptos y comportamientos que van asociados.

A tal fin, se contemplan 7 apartados:

- Acoso sexual.
- Acoso por razón de sexo y / o identidad de género.
- Acoso psicológico en el trabajo.
- Acoso por razón de orientación o identidad sexual.
- Tipologías de acoso.
- Grupos especiales atención en relación en las conductas de acoso.
- Alcance de los vínculos laborales.

Hay que tener presente que en todos los tipos de acoso aparecen los siguientes rasgos:

- Comportamientos no deseados ni queridos por parte de la persona que los recibe.

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

- Comportamientos perjudiciales para la persona que los recibe.
- Comportamientos repetitivos o excepcionalmente graves que atentan contra la dignidad o crean un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo

1.1 Acoso sexual

Se entiende por acoso sexual la situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado, de índole sexual, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, generando un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Los comportamientos de acoso sexual pueden manifestarse de las siguientes formas:

Verbales

- Hacer comentarios sexuales obscenos.
- Hacer bromas sexuales ofensivas.
- Dirigirse con formas denigrantes u obscenas.
- Difundir rumores sobre la vida sexual de una persona.
- Preguntar o explicar fantasías, preferencias sexuales.
- Hacer comentarios groseros sobre el cuerpo o la apariencia física.
- Hablar sobre las propias habilidades / capacidades sexuales.
- Hacer invitaciones persistentes para participar en actividades sociales lúdicas, aunque la persona que las recibe haya dejado claro que resultan no deseadas.
- Ofrecer o hacer presión para concretar citas comprometidas o encuentros sexuales.
- Pedir favores sexuales.

No verbales

- Dirigir miradas lascivas al cuerpo.
- Gesticular de forma obscena.
- Hacer uso de gráficos, dibujos, fotografías o imágenes de contenido sexualmente explícito.
- Enviar cartas, notas o mensajes electrónicos de contenido sexual de carácter ofensivo.

Físicas

- Acercar físicamente de forma excesiva.
- Arrinconar la persona.
- Buscar deliberadamente quedarse a solas con la persona de forma innecesaria.
- Llevar a cabo un contacto físico deliberado no solicitado (pellizcar, tocar, masajear, etc ...)
- Tocar intencionadamente o "accidentalmente" las partes sexuales del cuerpo.
- Violar.

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

1.2 Acoso por razón de sexo y / o identidad de género

Se entiende por acoso por razón de sexo la situación en la que se produce un comportamiento no deseado relacionado con el sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, generando un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Algunos ejemplos de comportamientos asociados al acoso por razón de sexo son:

- Manifestar conductas discriminatorias por el hecho de tratarse de una mujer.
- Utilizar formas ofensivas de dirigirse a la persona.
- Ridiculizar o menospreciar las capacidades y el potencial intelectual de las mujeres.
- Utilizar humor sexista despreciando las mujeres.
- Menospreciar el trabajo realizado por las mujeres.
- Ridiculizar las personas que asumen tareas tradicionalmente hechas por el otro sexo.
- Ignorar aportaciones, comentarios o acciones de las mujeres.
- Burlarse de las orientaciones sexuales de una persona.

Son especialmente frecuentes y graves las situaciones de acoso que se producen por razón del embarazo y la maternidad de las mujeres en todas las escalas profesionales.

El acoso se inicia normalmente cuando la trabajadora comunica que está embarazada, cuando se incorpora de nuevo al trabajo después de la baja maternal o cuando solicita algunos de los derechos laborales previstos en este supuesto.

Algunos ejemplos de este tipo de comportamientos son:

- Asignar a una mujer un puesto de trabajo de responsabilidad inferior a su capacidad o categoría profesional o modificar las tareas asignadas sin motivo.
- Asignar a una mujer tareas sin sentido o imposibles de alcanzar, por ejemplo, plazos irracionales o crearle una sobrecarga de trabajo para reducción de jornada y no complementarla.
- Sabotear su trabajo o impedir deliberadamente el acceso a los medios adecuados para realizar su trabajo: información, documentos, equipamiento, etc.
- Denegar a una mujer arbitrariamente permisos a los que tiene derecho.

Normalmente, el propósito del acoso por razón de sexo en estos casos es el de forzar la persona a renunciar voluntariamente a su puesto de trabajo o a renunciar a los derechos y beneficios que le corresponden (por ejemplo, reducción de jornada por cuidado de hijos / es) o inducirla a renunciar.

1.3 Acoso psicológico en el trabajo

Se entiende por acoso psicológico en el trabajo el conjunto de acciones, conductas o comportamientos ejercidos de forma sistemática y prolongada en el tiempo y destinados a dañar la integridad física o psicológica de una o más personas a través de la utilización de una correlación de fuerzas asimétricas, con el fin de destruir su reputación y sus redes de comunicación, y perturbar el ejercicio de sus funciones.

El acoso psicológico en el trabajo también se conoce como acoso moral, mobbing, acoso laboral o psico terror laboral.

Los rasgos más característicos para que una situación se pueda identificar como de acoso psicológico en el trabajo son los siguientes:

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

- Existencia de dos partes

Quién acosa, con comportamientos y actitudes hostiles, dominantes o vejatorios (no hace falta que tenga una posición jerárquica superior a la de la víctima). La víctima en una posición desventajosa.

- Situación de asimetría

La correlación de fuerzas debe ser desequilibrada, sea porque la víctima no pueda defenderse o salir adelante, sea por motivos sociales (posición jerárquica, categoría profesional) o por motivos económicos (dependencia material, estabilidad laboral), o bien por causas físicas (edad, fuerza o resistencia física) o psíquicas (carácter de la víctima, carisma de quien acosa).

- Intencionalidad

Los comportamientos de acoso deben estar claramente destinados a hacer daño a la víctima y con una clara determinación, sea a través de actitudes destinadas a desacreditarla o discriminarla, todo ofendiéndola, humillándola, intimidándola o violentándola.

- Frecuencia y duración

La adopción de los comportamientos de acoso debe ser sistemática y prolongada en el tiempo.

- Destino

Los comportamientos deben estar claramente destinados y focalizados sobre una persona o un grupo muy reducido de personas.

- Manifestación inicial

Normalmente, durante la primera fase, el agresor adopta los comportamientos de acoso de manera secreta, oculta o sutil.

- Objetivo

El objetivo básico de los comportamientos de acoso psicológico es liberarse de una persona porque resulta incómoda por motivos personales o laborales.

Los comportamientos de acoso psicológico pueden manifestarse de las siguientes formas:

- Ataques a la víctima con medidas organizacionales

- ✓ Restringir a la persona las posibilidades de hablar.
- ✓ Cambiar la ubicación de una persona, separándola de sus compañeros y compañeras.
- ✓ Juzgar de manera ofensiva la ejecución de las tareas de una persona.
- ✓ Cuestionar constantemente las actuaciones de una persona.
- ✓ Asignar tareas absurdas, sin sentido o con intención de humillar.
- ✓ Asignar a una persona objetivos imposibles de alcanzar.
- ✓ Asignar a una persona tareas muy por debajo o por encima de su formación y capacidad.

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

- Ataques a las relaciones sociales de la víctima, propiciando el aislamiento social
 - ✓ Restringir o prohibir a los compañeros la posibilidad de hablar con la persona.
 - ✓ Rechazar la comunicación con una persona mediante gestos y miradas.
 - ✓ Rechazar la comunicación directa con la persona afectada y no dirigirla la palabra.
 - ✓ Tratar una persona como si no existiera (ignorarla radicalmente).
- Ataca a la vida privada de la víctima.
 - ✓ Hacer críticas permanentes en la vida privada de una persona.
 - ✓ Practicar el terror telefónico: amenazas, insultos y silencios.
 - ✓ Hacer parecer estúpida una persona.
 - ✓ Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
 - ✓ Burlarse de las discapacidades de una persona.
 - ✓ Imitar gestos, voces y otras características propias de una persona.
 - ✓ Burlarse de la vida privada de la persona afectada.
 - ✓ Atacar las actitudes y creencias políticas, religiosas o éticas de una persona.
 - ✓ Burlarse de los orígenes o de la nacionalidad de la víctima.
- Agresiones verbales
 - ✓ Gritar o insultar.
 - ✓ Criticar permanentemente el trabajo de la persona.
 - ✓ Proferir amenazas verbales.
- Rumores
 - ✓ Hablar mal a espaldas de la persona de forma sistemática.
 - ✓ Difundir rumores varios contra la persona, sean ciertos o no.

1.4 Acoso por razón de orientación o identidad sexual

El acoso por razón de la orientación sexual incluye toda una serie de comportamientos no deseados relacionados con la orientación sexual de una persona que tenga como propósito o produce el efecto de atentar contra su dignidad y de crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Asimismo, el acoso por razón de la identidad sexual incluye cualquier comportamiento no deseado hacia las personas transexuales, las que se encuentran en proceso de reasignación de género o de sexo y para con el sentimiento de personas de pertenencia a un sexo u otro, con independencia del sexo biológico.

En ambos tipos de acoso se reproducen muchos de los rasgos y comportamientos indicados en los apartados anteriores, especialmente en el de acoso psicológico en el trabajo.

1.5 Tipologías de acoso

Se distinguen 5 tipos de acosos:

- Acoso de intercambio (o quid pro quo). Es bastante la persona acosada a escoger entre someterse a los requerimientos sexuales o perder ciertos beneficios o condiciones en el trabajo (incorpora el chantaje sexual).

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

- Acoso ambiental. Se crea un ambiente intimidatorio, hostil y ofensivo.
- Acoso horizontal. Se produce entre compañeras y compañeros.
- Acoso vertical descendente. Se genera de arriba abajo, del o hacia la persona que depende.
- Acoso vertical ascendente. Se genera de abajo arriba, del trabajador al o a su cabeza. Se puede manifestar de forma grupal.

1.6 Grupos de especial atención a las conductas de acoso

El acoso puede darse en cualquier profesión, ámbito laboral, categoría profesional, situación laboral o grupo de edad.

A pesar de que es un fenómeno que rebasa las categorías profesionales, los niveles de formación o los niveles de retribución, hay grupos que merecen una especial atención por su vulnerabilidad:

- Mujeres solas con responsabilidades familiares: madres solteras, viudas, separadas y divorciadas.
- Mujeres que acceden por primera vez a sectores profesionales o categorías tradicionalmente masculinas, en las que tienen poca presencia, o que ocupan puestos de trabajo que tradicionalmente se han considerado destinados a los hombres.
- Personas jóvenes que acaban de conseguir su primer empleo.
- Personas con contratos temporales o subcontratadas.
- Personas homosexuales, lesbianas o transexuales.
- Personas con discapacidades.
- Personas inmigrantes o pertenecientes a minorías étnicas.

1.7 Alcance de los vínculos laborales

A efectos de calificar como laboral una situación de acoso hay que tener en cuenta que los límites del entorno laboral no vienen determinados ni por el lugar físico, ni por la jornada laboral, ni por la forma de vinculación jurídica con la empresa.

La cuestión relevante es la relación de causalidad entre el acoso y el trabajo: este no se produce si la persona acosada no presta sus servicios a la organización.

Cualquier lugar o momento en el que las personas se encuentran por cuestiones profesionales y laborales se considera entorno laboral a efectos de acoso. Esto incluye viajes, jornadas de formación, reuniones, actos sociales, etc.

También se considera acoso laboral lo que pueden recibir personas externas a la organización, pero que están vinculadas por motivos profesionales: trabajan en empresas proveedoras, solicitan un puesto de trabajo, están en proceso de formación o prácticas, etc ...

La responsabilidad de la organización engloba tanto la protección a las personas que trabajan como las personas que tienen alguna vinculación profesional, aunque no exista un vínculo laboral directo.

2. Derechos, obligaciones, principios y valores

De acuerdo con el marco legal, la organización tiene la plena responsabilidad de garantizar el derecho de todas las personas en un entorno de trabajo saludable la obligación de promover condiciones de trabajo que eviten cualquier tipo de acoso laboral y de establecer procedimientos para su prevención y sanción.

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

Con el fin de proteger a las personas trabajadoras frente al acoso se establecen una serie de obligaciones, tanto para la organización como para la representación de las personas trabajadoras.

Queda recogido por la siguiente normativa catalana: Ley 5/2008, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista, y la Ley 17/2015, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como las modificaciones y actualizaciones que se hagan posteriormente.

Y por la siguiente normativa española: Ley Orgánica 1/2004, sobre las medidas de protección integral contra la violencia de género, y la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, así como las modificaciones y actualizaciones que se hagan con posterioridad.

2.1 Obligaciones y responsabilidades de la organización

La obligación de la organización de prevenir el acoso se fundamenta en un abanico amplio de aplicación de normas que fundamentan posibles sanciones e indemnizaciones que pueden exigirse.

- Obligaciones legales
 - ✓ Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y no discriminar a sus trabajadores.
 - ✓ Adoptar medidas que eviten cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.
 - ✓ Promover condiciones de trabajo que eviten el acoso.
 - ✓ Arbitrar procedimientos específicos para la prevención del acoso y para encausar las denuncias o reclamaciones que pueda formular quien haya sido objeto.
 - ✓ Proteger las personas trabajadoras frente a los riesgos laborales.

Estas obligaciones piden un determinado tipo de comportamientos, especialmente con respecto a las personas con responsabilidades de mando:

- ✓ Tratar a todos con respeto y educación, evitando cualquier comportamiento o actitud que pueda ser ofensiva, molesta o discriminatoria.
- ✓ Garantizar el cumplimiento y el seguimiento de las orientaciones y principios establecidos en este protocolo.
- ✓ Observar posibles indicios de situaciones de acoso.
- ✓ Facilitar que se informe de estas situaciones utilizando las vías y los procesos establecidos.
- ✓ Responder adecuadamente a cualquier persona que comunique una queja.
- ✓ Investigar e informar rigurosamente de las quejas o denuncias producidas.
- ✓ Hacer un seguimiento de la situación después de la queja o denuncia producida.
- ✓ Mantener la confidencialidad de los casos que se producen.

2.2 La representación legal de las personas trabajadoras

La protección de las personas trabajadoras frente al acoso constituye una de las funciones de la representación de las personas trabajadoras.

Asimismo, la / el delegado de prevención de riesgos laborales asume la representación de las personas trabajadoras con funciones específicas en materia de riesgos laborales, en los que hay que incluir los riesgos psicosociales.

Las principales funciones de las organizaciones sindicales en este ámbito son:

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

- ✓ Implicarse en la definición de la política de la organización contra el acoso.
- ✓ Participar en la elaboración del protocolo de prevención y gestión del acoso.
- ✓ Contribuir a crear una mayor cultura y sensibilidad sobre este tema.
- ✓ Establecer y dar a conocer los mecanismos y procedimientos para conocer el alcance de estos comportamientos a fin de contribuir a la detección de situaciones de riesgo.
- ✓ Apoyar a las personas trabajadoras que puedan estar sufriendo esta situación.
- ✓ Garantizar la inexistencia de represalias hacia las personas trabajadoras que se acojan o participen en actuaciones contra conductas de acoso.
- ✓ Garantizar la aplicación efectiva de las sanciones y que no se deriven represalias.

2.3 Los trabajadores / as

La constitución española tutela los derechos fundamentales de las personas: derecho a la integridad física y moral y derecho a la intimidad personal. La misma Constitución afirma que las personas tienen derecho al trabajo en condiciones de igualdad sin que en ningún caso pueda existir discriminación por razón de sexo.

En este sentido, los trabajadores tienen derecho al respeto de su intimidad, a la consideración debida de su dignidad frente al acoso y a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Como señala el Código de Conducta Europeo, los trabajadores/as tienen un papel clave para crear un entorno laboral en el que el acoso sea inaceptable. Pueden contribuir a prevenirlo desde su sensibilidad en torno al tema, y garantizar unos estándares de conducta propia y para con los demás que no sean ofensivos.

En materia de prevención de riesgos, las personas trabajadoras están obligadas a informar inmediatamente al jefe o jefa directo ya las personas trabajadoras designadas para realizar actividades de protección y de prevención, sobre cualquier situación que a su criterio comporte, por motivos razonables, un riesgo para la seguridad y la salud laboral.

Asimismo, también estamos obligados a cooperar con la dirección de la organización para que ésta pueda garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no entrañen riesgo para la seguridad y la salud de ninguna persona que trabaja.

Los derechos y las obligaciones de las personas trabajadoras se pueden sintetizar en los siguientes puntos:

- ✓ Derecho a un entorno de trabajo saludable y no sufrir ningún tipo de acoso.
- ✓ Obligación de tratar a los demás con respeto.
- ✓ Obligación de no ignorar las situaciones de acoso.
- ✓ Obligación de informar de las situaciones de acoso de que se tenga conocimiento.
- ✓ Obligación de cooperar en la investigación de una denuncia interna de acoso.
- ✓ Obligación de mantener el deber de confidencialidad.

2.4 Principios y valores

Las situaciones de acoso y violencia son un atentado a la dignidad humana. Es por ello por lo que se hace del todo necesario crear, mantener y proteger un entorno laboral que facilite la prevención, detección e intervención de situaciones de acoso.

Por todo ello, ya efectos de cumplir con el deber que tiene la organización de velar por la seguridad y salud de su personal de la organización y de adoptar las medidas necesarias para protegerlo, así como defender su derecho a ser tratado con dignidad:

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

- La empresa rechaza, de manera contundente, cualquier tipo de acoso sexual por razón de sexo o diversidad sexual y declara, expresamente, que los considera inaceptables e intolerables, sin atender que sea la persona acosada o acosadora.
- Todo el personal tiene derecho a un ambiente de trabajo adecuado, libre de problemas de intimidación, y debe tener garantizada la ayuda a la persona que lo sufra, estableciendo las medidas preventivas y disciplinarias oportunas y aquellas de carácter corrector, que eviten que la situación pueda repetirse.
- El personal tiene derecho a que este tipo de denuncias se tramiten con un riguroso respeto a la intimidad, confidencialidad, objetividad y neutralidad, tal y como se recoge en este protocolo.

En este protocolo deben regir los principios de:

- Discreción, que permita mantener la intimidad y la dignidad de las personas afectadas.
- Voluntariedad del acosado para iniciar cualquier actuación investigadora o procedimental para el tratamiento y la resolución del asunto
- Confidencialidad: las personas que intervienen en el procedimiento tienen la obligación de mantener estricta confidencialidad. El incumplimiento conllevará que se adopten medidas disciplinarias.
- Diligencia: la investigación y la resolución se harán en el mínimo tiempo posible.
- Transparencia y equidad.
- Restitución de las condiciones laborales, para aquellas situaciones que hayan derivado en una pérdida.
- Compromiso de la empresa de tolerancia cero en relación con cualquier conducta o actitud constitutiva de acoso sexual y / o por razón de sexo o identidad de género.

3. Vías de prevención

Siguiendo los principios de la acción preventiva que se recogen en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), el primer objetivo a la hora de abordar la prevención de cualquier riesgo es intentar evitarlo, si es posible, y de no serlo, debe evaluar el riesgo existente y actuar sobre el origen de este, para minimizarlo.

Atendiendo este principio, la actuación preventiva frente al acoso laboral se debe plantear a 3 niveles: evaluación y prevención de situaciones de acoso laboral, la comunicación y difusión del protocolo y la sensibilización y la formación.

3.1 Evaluación y prevención de situaciones de acoso

Los organismos implicados deben impulsar actuaciones preventivas en el marco de sus competencias. A continuación, se indican algunas medidas que se han de desarrollar:

- Realizar estudios para conocer la incidencia de este tipo de conductas en la organización y las características que presenta y buscar identificadores de la problemática y de su impacto en la salud de las trabajadoras/as y en la eficacia de las organizaciones:
 - ✓ Aumento de la incapacidad temporal.
 - ✓ Aumento del absentismo.
 - ✓ Incumplimientos de horario.
 - ✓ Problemas disciplinarios.
 - ✓ Aumento de la accidentabilidad.

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

- ✓ Disminución de la productividad.
- ✓ Aumento de solicitudes de cambio de puesto de trabajo.
- ✓ Incremento de la demanda de atención médica por parte de las personas de un entorno laboral determinado.

La empresa realizará una recopilación anual de estos datos para poder comparar anualmente las disminuciones o los aumentos de porcentajes de estos indicadores.

- Habilitar recursos diversificados para la resolución precoz de cada tipo de acoso:
 - ✓ Establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos o mediación para uso de los mandos.
 - ✓ Hacer estudios de clima laboral.

3.2 La comunicación y difusión del protocolo

Con la elaboración del protocolo y su difusión, todos los trabajadores deben saber que determinados comportamientos y actitudes no se toleran y que se dispone de mecanismos para tomar medidas inmediatas si se tiene conocimiento.

La comunicación y difusión del protocolo permite:

- ✓ Poner de manifiesto la política de la organización frente a las situaciones de acoso.
- ✓ Hacer emerger públicamente el tema del acoso.
- ✓ Manifestar de forma clara la desaprobación y vigilancia de conductas y actitudes no deseables.
- ✓ Hacer patente que todas las personas de la organización, en todos sus niveles, tienen derecho a que se respete su dignidad y la obligación de colaborar para que todos sean respetados.
- ✓ Dar a conocer los mecanismos para abordar una determinada situación de acoso en el caso de producirse.

El protocolo se podrá comunicar y difundir a través de los siguientes canales:

- ✓ La web de la organización.
- ✓ Para cualquier otro medio que se considere oportuno y que cumpla con los objetivos fijados (redes sociales, mail,)

3.3 Sensibilización y formación

Es conveniente desarrollar estrategias preventivas que eviten o reduzcan la posibilidad de la aparición de conductas de acoso.

- Planificar formación específica a todos los niveles jerárquicos, técnicos de los servicios de prevención y personal de las unidades de RRHH y personal competente en materia jurídica.
- Difundir información:
 - ✓ Elaborar dípticos divulgativos que incorporen medidas preventivas y hacer una amplia difusión.
 - ✓ Elaborar instrumentos de identificación previa para el conjunto del personal y mandos.
 - ✓ Realizar sesiones de información al personal, para explicarles sus derechos, los reglamentos y las leyes que los protegen, las sanciones establecidas y el procedimiento para activar el protocolo.
 - ✓ Ofrecer cápsulas formativas e informativas.
 - ✓ Establecer un sistema de participación o cualquier otro mecanismo consensuado.

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

4. Vías de actuación ante el acoso.

Hay diferentes vías de actuación ante una situación de acoso.

La persona que considera que sufre una situación de acoso dispone de las siguientes alternativas:

- ✓ Dirigirse directamente a la persona autora de los hechos y exigirle un cambio de comportamiento.
- ✓ Utilizar la vía interna de apoyo, protección y resolución de la organización, presentando una denuncia interna y solicitando que se abra un proceso de investigación para que, en su caso, se sancione la conducta.
- ✓ Acudir a la vía administrativa (Inspección de trabajo) o en la vía judicial (vía externa a la organización) para la protección de sus derechos.

La oportunidad y conveniencia de cada vía dependerá de los factores siguientes:

- ✓ La gravedad y el alcance del incidente e incidentes.
- ✓ La posición de la persona presuntamente acosadora con relación a la persona acosada (si existen diferencias importantes de poder, de estatutos, etc.).
- ✓ Si es la primera vez o ya se han producido incidentes anteriormente.

La voluntad de la persona que sufre la situación de acoso.

Las personas que pueden estar sufriendo una situación de acoso es recomendable que adopten los comportamientos y las actitudes siguientes:

- ✓ Afrontar la situación de forma asertiva.
- ✓ Comunicar el rechazo de las pretensiones, situaciones y actitudes que consideran ofensivas y pedir explícitamente que no vuelvan a repetirse.
- ✓ Documentar el acoso tomando nota de las fechas y circunstancias de los incidentes.
- ✓ Informarse, valorar y considerar todas las opciones existentes, internas y externas.
- ✓ Formular una denuncia interna, en su caso.
- ✓ Cooperar con el proceso de investigación.
- ✓ Documentar médicamente si se dieran repercusiones en la salud de la posible víctima o como resultado de una agresión.

Las personas que advierten una situación de acoso es recomendable que adopten los comportamientos y las actitudes siguientes:

- ✓ Ayudar y apoyar a la persona que está sufriendo la situación.
- ✓ Dirigirse a la persona que practica el acoso y manifestándole que su comportamiento se considera inaceptable y denunciado.
- ✓ Informar a las personas de referencia de la organización en materia de acoso sobre la situación detectada.

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

4.1 La vía interna: el procedimiento

La vía de actuación interna ante el acoso tiene el siguiente procedimiento: primero, iniciamos el trámite, el instruimos y elaboramos un informe de valoración inicial. Continuamos con la segunda fase de resolución del informe inicial por parte del órgano competente. Y, finalmente, en su caso, un apartado con las denuncias infundadas o falsas.

4.1.1 Inicio del procedimiento

La actuación se inicia a partir de una denuncia de acoso por escrito y registrada, de acuerdo con los formularios elaborados al efecto, el que se dirigen al gerente o titular de la empresa.

Tanto la denuncia como el sobre cerrado con la documentación restante llevarán el mismo número de registro de entrada. Los sobres cerrados que se presenten no pueden ser abiertos por personas diferentes de aquellas a las que van dirigidos.

Una vez reciba la instancia con el sobre cerrado se abrirá y verá su contenido. Seguidamente se convocará la Comisión de Riesgos Psicosociales para iniciar el proceso de instrucción e investigación.

En cualquier caso, durante las actuaciones, las partes implicadas deben garantizar la confidencialidad sobre los testigos y los datos que conformen el expediente. A tal efecto, se les informará de la obligación de preservar el principio de confidencialidad.

La solicitud puede provenir, en su caso:

- ✓ De la persona afectada.
- ✓ De la representación del personal.
- ✓ Del comité de seguridad y salud o del servicio de PRL.
- ✓ De una persona interna del entorno de la persona afectada que conozca el caso.

En caso de que la solicitud de intervención no la presente directamente la persona afectada, se incluirá su consentimiento expreso e informado para iniciar las actuaciones de este protocolo, bien en el momento de presentar la solicitud de intervención o bien posteriormente.

La presentación de la solicitud supone la aceptación por parte de la persona afectada de colaborar en todas las pruebas y actuaciones necesarias para investigar el caso.

Durante todas las actuaciones, las personas implicadas pueden estar acompañadas y asesoradas por una persona de su confianza que forme parte del entorno laboral o de un delegado / a de prevención de riesgos laborales.

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

4.1.2 Instrucción e investigación

Se creará una Comisión de Riesgos Psicosociales (CRPS) compuesta por:

- ✓ Un técnico de prevención del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Un representante titular de la empresa.
- ✓ Un representante de los trabajadores (en caso de ser posible).

La CRP inicia la fase de instrucción, que consiste en llevar a cabo todas aquellas actuaciones necesarias para determinar, conocer y comprobar la denuncia realizada.

Se inicia un proceso confidencial y rápido de constatación de indicios de acoso objeto de este protocolo, para lo cual recoge las declaraciones que haga falta y hará las pruebas necesarias para esclarecer los hechos expuestos.

No se admite a trámite la denuncia que no cumpla las condiciones exigidas, o por resultar evidente que allí planteado no pertenece al ámbito de este protocolo.

El proceso investigación se llevará a cabo teniendo en cuenta los principios de celeridad, confidencialidad, sigilo y participación de las personas implicadas. En todo caso, la investigación se desarrollará con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas.

Para la realización de la investigación, la comisión de riesgos psicosociales hará entrevistas a las personas afectadas, es decir, la persona presuntamente acosadora y la persona presuntamente acosada, y, si es necesario, a los testigos y demás personal que tenga información relevante sobre el caso.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, y previa a su audiencia, se podrá proponer motivadamente la posible movilidad preventiva temporal de éstas, con el fin de evitar mayores perjuicios. Además, la CRPS se reunirá de forma extraordinaria si se considera que existe una situación de riesgo y la persona denunciante o su representante lo solicita.

Los interesados podrán, en cualquier momento antes del trámite de audiencia, hacer alegaciones y aportar documentos que serán tenidos en cuenta por la CRPS.

Asimismo, la CRPS, como comisión instructora, podrá acordar la apertura y practica de la prueba por el plazo que considere oportuno.

4.1.3 Informe de la Comisión de Riesgos Psicosociales

La CRPS emitirá, en un **plazo máximo de 20 días hábiles**, un informe donde propondrá algunas de las siguientes alternativas mediante un informe de conclusiones:

- ❖ Archivo de la denuncia, motivado por alguno de los siguientes supuestos:
 - Desistimiento de la parte interesada (excepto que de oficio procediera continuar su investigación).
 - Falta de objeto o insuficiencia de indicios.
 - Resolución del contenido de la denuncia por cuestiones previas.
- ❖ Si del análisis del caso se dedujera la comisión de alguna otra falta, diferente del acoso laboral y tipificada en la normativa existente, se propondrá la incoación del expediente disciplinario correspondiente.

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

- ❖ Si de la información que consta en el expediente se dedujera que se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal o de otras situaciones de riesgo psicosocial - por ejemplo, maltrato psicológico, pero no acoso laboral -, se propondrá la aplicación de alguna de las siguientes medidas:
 - Si se trata de una situación de conflicto: activar los mecanismos de resolución de conflictos interpersonales, con la actuación de un servicio de mediación.
 - En el caso de que las personas implicadas rechacen el proceso de mediación, o éste no finalice con acuerdo de las partes: proponer las medidas correctoras adecuadas.
- ❖ Indicios claros de acoso laboral: cuando de la información que conste en el expediente se deduzca con claridad la existencia laboral, la Comisión de Riesgos Psicosociales propondrá la incoación de un expediente disciplinario por una falta muy grave de acoso laboral y propondrá la aplicación inmediata, si procede, de medidas cautelares de la situación.
- ❖ Presunción / Indicios de posible acoso laboral, en base a la información que conste en el expediente: si del expediente se presume razonablemente que existen indicios de acoso laboral contra un / a trabajador / a, la CRPS valorará toda la información y emitirá propuesta al órgano competente.

Una vez la CRPS elabore su informe de conclusiones, dará trámite de audiencia a los interesados, por un **plazo de 10 días hábiles**, a fin de poder alegar y presentar los documentos y justificaciones que estimen pertinentes.

Finalmente, la CRPS tendrá un plazo de 10 días hábiles para resolver el trámite de audiencia y elaborar el informe definitivo que elevará al órgano competente.

4.1.4 Resolución por parte del órgano competente.

En un plazo no superior a 10 días hábiles, desde que la CRPS ha elevado el informe definitivo, el órgano competente resolverá:

❖ *Archivo del expediente*

Declarar la inexistencia de acoso y el archivo del expediente. Sin perjuicio de la posible aplicación de medidas que mejoren la situación, o en su caso, incoación de un expediente disciplinario por otras causas tipificadas.

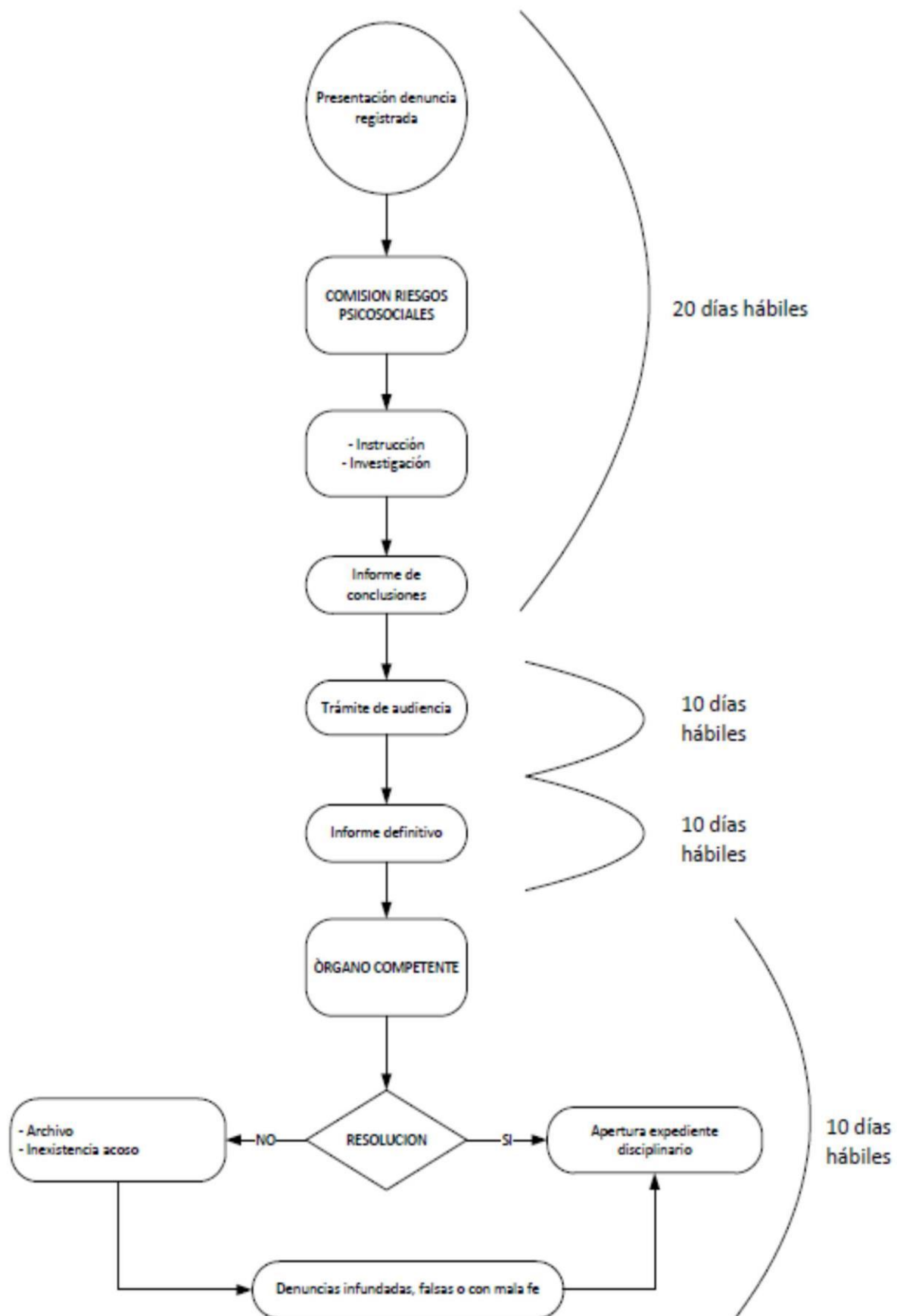
❖ *Establecer la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso laboral y aplicar, si procede, medidas correctoras de la situación.*

Si estimase que se trata de hechos que pudieran ser constitutivos de alguno de los delitos cometidos por los empleados públicos contra el ejercicio de los derechos de la persona reconocidos por las leyes, deberá remitirse a las normas procedimentales aplicables.

Si se detecta alguna otra falta diferente al acoso, propondrá las acciones correctoras que pongan fin a la situación producida, y si es una situación de conflicto interpersonal se activarán los mecanismos de resolución de conflictos proponiendo la actuación de un / a mediador / a y se promoverá, en su caso, el expediente correspondiente

Una vez se haya dictado resolución por parte del órgano competente, se dará cuenta a la Comisión de Igualdad y se notificará la resolución adoptada a las partes afectadas: persona presuntamente acosada y persona presuntamente acosadora.

PROTOCOLO ACOSO LABORAL



PROTOCOLO ACOSO LABORAL

4.2. Denuncias infundadas o falsas

En caso de que después de la investigación y del procedimiento incoado si la denuncia o los testigos se demuestran infundados, falsos o que el denunciante ha actuado de mala fe, conllevará sanciones.

En el supuesto de resoluciones del expediente disciplinario con sanción que no supongan un traslado forzoso o despido, se tomarán las medidas oportunas para que la persona acosadora y la víctima no convivan en el mismo ambiente laboral. La víctima podrá optar entre permanecer en su puesto de trabajo o solicitar un traslado, sin que ello le suponga ningún perjuicio ni menoscabo en sus condiciones laborales.

Si el resultado del expediente es de sobreseimiento y la denuncia está hecha con buena fe, la persona que lo haya interpuesto podrá solicitar el traslado del puesto de trabajo, y el Departamento de RRHH estudiará la posibilidad de llevarlo a cabo.

4.3 Las vías externas: administrativa y judicial

En cualquier caso, se debe tener en cuenta que la persona acosada siempre podrá ejercer acciones legales por la vía administrativa (Inspección de trabajo) o por la vía judicial (Juzgado Social o Contencioso Administrativo), o ir a la Jurisdicción competente para proteger los derechos, especialmente si, por la gravedad o la naturaleza de los hechos o por la posición de la persona que está creando la situación, estas vías de resolución internas de la organización parecieran inadecuadas o no estuviera de acuerdo con la solución a la que se ha llegado.

Siempre que los hechos sean susceptibles de constituir un delito, hay que acudir a la vía penal. En estos supuestos es importante buscar asesoramiento legal especializado.

Las organizaciones sindicales y las asociaciones de mujeres especializadas en estos temas pueden facilitar información, apoyo y asistencia.

Los artículos que amparan la vía administrativa son: el artículo 8.13 sobre el acoso sexual, el artículo 8.13 bis) sobre el acoso por identidad sexual y los artículos 12.1 b) y 12.6 sobre la prevención de riesgos laborales tipificados en la Ley sobre infracciones y sanciones en el orden social.

Referente a la vía penal, el artículo 184 y los delitos contra la integridad laboral en el artículo 173 y el acoso laboral en el artículo 314 del Código penal.

5. Seguimiento, evaluación y actualización

A partir de la implantación del protocolo se hará un informe general de seguimiento semestral para registrar las incidencias producidas y comprobar el funcionamiento eficaz del Protocolo a fin de introducir las mejoras que se consideren convenientes.

Anualmente se hará un informe general de evaluación sobre el funcionamiento del Protocolo.

En este sentido, es importante incluir la filosofía de mejora continua y de adaptación a los cambios que necesite el Protocolo a partir de su aplicación práctica.

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

Como indicadores básicos de seguimiento y evaluación se tendrán en cuenta los siguientes:

Número y tipo de acciones de información, sensibilización y formación sobre el Protocolo llevadas a cabo.

- ✓ Número de personas y tipo de personal que han participado en las acciones de información, sensibilización y formación.
- ✓ Número y tipo de situaciones de acoso que se ha detectado en la organización.
- ✓ Número y tipo de casos resueltos.
- ✓ Número y tipo de medidas correctoras implementadas.
- ✓ Número y tipo de mejoras introducidas en el Protocolo.
- ✓ Grado de satisfacción de las personas que han utilizado el Protocolo, aplicando la escala de valoración: 0, nada satisfechas; 1, poco satisfecho; 2, aceptablemente satisfechas; 3, bastante satisfechas; y 4 completamente satisfechas.

A través de la reunión de la Comisión de Igualdad, se establecerá anualmente una cuantificación de los indicadores fijados para poder hacer el seguimiento y la evaluación correspondientes.

Los mecanismos de seguimiento y evaluación del Protocolo se llevarán a través de la Comisión de Igualdad, que se reunirá en sesiones semestrales (seguimiento) y anuales (evaluación) para analizar los informes correspondientes.

La coordinación del Plan de Igualdad y el Protocolo de acoso laboral se llevará a cabo desde el Departamento de RRHH.

6. Anexos: Modelos de documentos instrumentales:

Anexo I: Modelo de solicitud de investigación por acoso.

Anexo II: Comunicación de resultados de informe preliminar al afectado/a

Anexo III: Modelo de consentimiento de utilización de la información para realizar la fase instructora

Ceuta, a 05 de mayo de 2022

Por la empresa:

MEDIN
CATOIRA JUAN
FRANCISCO -
32433974H

Firmado digitalmente por MEDIN
CATOIRA JUAN FRANCISCO -
32433974H
Nombre de reconocimiento (DN):
c=ES,
serialNumber=IDCES-32433974H,
givenName=JUAN FRANCISCO,
sn=MEDIN CATOIRA, cn=MEDIN
CATOIRA JUAN FRANCISCO -
32433974H
Fecha: 2022.05.05 13:36:33 +02'00'

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

ANEXO I. Modelo de solicitud de investigación por acoso.

1. SOLICITANTE

- ☐ Persona afectada
- ☐ Otro personal.
- ☐ Personal subcontratado

2. DATOS DE LA PERSONA AFECTADA (en caso de no coincidir con la persona afectada)

Nombre y apellidos:
NIF:
Sexo:
Teléfono:
Domicilio a efectos de notificaciones:
Correo electrónico:
Centro de trabajo:
Puesto de trabajo:
Vinculación Laboral:
Otra Empresa Adjudicataria/Subcontrata:

3. DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE (en caso de no coincidir con la persona afectada)

Nombre y apellidos:
NIF:
Sexo:
Teléfono:
Domicilio a efectos de notificaciones:
Correo electrónico:

El relato de hechos y la documentación anexa en caso de que corresponda se adjuntará a la presente solicitud y se podrá entregar por escrito o remitir al correo protocoloacoso@ojosdeceuta.com

4. TIPO DE ACOSO:

- ☐ Laboral o mobbing
- ☐ Discriminatorio
- ☐ Sexual
- ☐ Por razón de sexo

5. DOCUMENTACIÓN ANEXA

- ☐ SI (especificar)
- ☐ NO

6. SOLICITUD

- ☐ Solicito el inicio del Protocolo de Actuación frente Acoso laboral, sexual y por razón de sexo u otra discriminación, de la empresa Centro Oftalmológico Dr. MEDIN CATOIRA.

LOCALIDAD Y FECHA

FIRMA DE LA PERSONA SOLICITANTE

TESTIGOS (en su caso)

A LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN INTERNA PARA LAS SITUACIONES DE ACOSO DE CENTRO OF-
TALMOLOGICO DR. MEDIN CATOIRA.

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

En el caso de testigos se deberá indicar su identificación

CONFIDENCIALIDAD: La información de esta solicitud y la documentación anexa, es confidencial según lo establecido en la normativa de protección de datos personales.

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

ANEXO II. Comunicación de resultados de informe preliminar al afectado/a.

1) Código de caso: nº/ año.

2) Fecha de registro:

3) Resultados del informe:

☐ Indicios de acoso ☐ Conflicto interpersonal ☐ Otras situaciones (especificar).

4) Medidas preventivas propuestas:

5) Descripción de las medidas:

6) Especificación de los motivos que respaldan la decisión:

..... de
Firmado (por la empresa)

PROTOCOLO ACOSO LABORAL

ANEXO III. Documento de consentimiento informado para la investigación de casos de conflicto interpersonal o acoso laboral.

D/Dª....., con DNI nº.....

Autorizo a la empresa CENTRO OFTAMOLOGICO DR. MEDIN CATOIRA (o en su caso al organismo o servicio de PRL en el que se delegue) a evaluar y analizar los riesgos de índole psicosociales presentes en mi puesto de trabajo, en el ejercicio de las funciones atribuidas por la aplicación del “Procedimiento de actuación ante situaciones de conflicto interpersonal y acoso laboral (mobbing) establecido por la empresa.

Del mismo modo, expreso que:

- A. Conozco el contenido del “Procedimiento de actuación ante situaciones de conflicto interpersonal y acoso laboral (Mobbing)” de la empresa, en relación a los derechos y deberes que se deriven, así como de los efectos que su aplicación pudiese ocasionar.
- B. He sido informado/a del deber de sigilo profesional y derecho a la confidencialidad de mis datos personales y/o médicos por parte de todo el personal implicado en la puesta en marcha del “Procedimiento de actuación ante situaciones de conflicto interpersonal y acoso laboral (Mobbing) de la empresa”.

....., de de
Firmado (el afectado/a)