

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL
ACOSO LABORAL
FUNDACION PERSONAS



INDICE

1. Introducción.....	3
2. Definiciones.....	4
3. Declaración de principios.....	5
4. Objeto y ámbito de aplicación.....	6
5. Órgano responsable.....	6
6. Procedimiento de actuación.....	7
7. Elaboración del Expediente Informativo.....	10
8. Seguimiento, revisión y control.....	11
9. Medidas para la prevención del acoso.....	11

ANEXOS

I. Modelo de denuncia	12
II. Modelo de compromiso de confidencialidad	14
III. Modelo de expediente informativo	15

1. Introducción

La **Constitución Española** reconoce en varios de sus artículos el principio de igualdad y de no discriminación:

“Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social” (Art. 14)

“Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes” (Art. 15)

“Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen” (Art. 18.1)

El **Estatuto de los Trabajadores** establece:

“ En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho:

c) A no ser discriminados directa o indirectamente para el empleo, o una vez empleados, por razones de sexo, estado civil, edad dentro de los límites marcados por esta ley, origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua, dentro del Estado español.

Tampoco podrán ser discriminados por razón de discapacidad, siempre que se hallasen en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate.

d) A su integridad física y a una adecuada política de prevención de riesgos laborales.

e) Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

Art. 4.2 E.T)

El objeto de la **Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de riesgos laborales** es el de promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo (art. 2 LPRL).

También la prevención de las lesiones y trastornos psíquicos se incluye en la obligación de protección, por lo que entre las obligaciones que se establecen se encuentra además la de prevenir el acoso moral en tanto que esta conducta puede ocasionar un daño a la salud de las personas en su ámbito laboral.

Además, el acoso sexual y por razón de sexo, el acoso moral y mobbing son considerados delitos, bien sean cometidos por la persona empresaria, directiva de la empresa o compañera, incluso cuando lo permitan a terceras personas relacionadas con la empresa (Artículos 173 a 177) del **Código Penal**.

FUNDACION PERSONAS, en el marco de implantación de medidas destinadas a prevenir cualquier tipo de conductas discriminatorias o violentas indeseables e inaceptables en el ámbito laboral, y dando cumplimiento a su compromiso con los colectivos especialmente vulnerables, desarrolla este Protocolo como medida de prevención y de actuación ante casos de acoso laboral.

2. Definiciones

Por su parte, se entiende por **acoso moral o mobbing** “un acoso en el lugar de trabajo en el que una persona o grupos de personas se comportan abusivamente, ya sea con palabras gestos o de otro modo, atentando contra la persona, con la siguiente degradación del clima laboral”. Se trata, en definitiva, de un maltrato psicológico reiterado en el ámbito laboral con el objetivo determinado de que se abandone el trabajo o se obtenga algún objetivo en detrimento de la víctima.

Según la Ley Orgánica 5/2010 (Ley de reforma del código penal) acoso psicológico o moral es la *exposición a conductas de violencia psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder – no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos-, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud.*

Para que una conducta pueda ser calificada de acoso psicológico o moral, se requerirá que se cumplan todas las condiciones de la definición.

No son acoso laboral o psicológico:

- Conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre ambas partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o incluso más permanentemente.
- Acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo. Estas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y sancionadas de acuerdo a la normativa de cada organización, pero no como acoso, por no reunir las características. Si estas situaciones no se resuelven con prontitud, puede que se cronifiquen pudiendo evolucionar hacia una situación de acoso.

- Aquellas que no constituyan comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones fundadas por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes) o bien cuando las pruebas presentadas no sean consistentes, sin ser falsas.

En cuanto al sujeto activo se considerará acoso cuando provenga de jefes/as, compañeros/as e incluso terceros relacionados con la víctima por causa del trabajo.

En cuanto al sujeto pasivo, este siempre quedará referido a cualquier trabajador/a, independientemente del nivel del mismo y de la naturaleza de la relación laboral.

3. Declaración de principios

Toda persona tiene derecho a ser tratada con dignidad y respeto. En virtud de este derecho FUNDACION PERSONAS asume que las actitudes y actos de acoso en el entorno laboral suponen una atentado a la dignidad de las trabajadoras y trabajadores, por lo que no permitirá ni tolerará el acoso de ningún tipo en ninguno de sus centros de trabajo.

Con objeto de garantizar la protección de los derechos fundamentales de las personas, especialmente de aquellos colectivos vulnerables, y de las personas con discapacidad, FUNDACION PERSONAS, en un rotundo compromiso con la normativa nacional y comunitaria al efecto, reconoce la necesidad de prevenir conductas de acoso en el trabajo, evitando su aparición y erradicando todo comportamiento que pueda considerarse como tal.

Considerando que las conductas directamente constitutivas de acoso no repercuten únicamente a los afectados sino a toda la organización, FUNDACION PERSONAS ha establecido un nivel de tolerancia cero ante este tipo de comportamientos, intentando evitar estas actitudes así como ofrecer un procedimiento de resolución de conflictos basado en los siguientes **principios**:

1. Todo el personal de la organización tiene derecho a que se respete su integridad física y moral, no pudiendo ser sometido a tratos degradantes ni humillantes. Quedará en todo momento garantizado su derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
2. Queda prohibida cualquier acción de intimidación, amenaza o daño entre el personal de la organización.
3. El personal de FUNDACION PERSONAS tiene derecho a una protección eficaz y efectiva en materia de seguridad y salud en el trabajo, entendiendo por tal el estado de equilibrio entre el bienestar físico, mental y social. Por tanto, las lesiones y patologías originadas por la falta de esta protección, están integradas dentro de la obligación de protección que corresponde a la Dirección.
4. FUNDACION PERSONAS se compromete a desarrollar acciones informativas y formativas entre el personal para prevenir conductas de acoso, así como ofrecer a toda la plantilla, incluidos los puestos de dirección y mandos intermedios, formación en habilidades sociales y técnicas de resolución de conflictos.

5. El personal que se considere víctima de acoso laboral dispondrá de un procedimiento para la resolución del conflicto de la manera más beneficiosa posible para todas las partes implicadas.

4. Objeto y ámbito de aplicación

El objeto de este Protocolo es establecer un procedimiento de actuación a seguir cuando se produzcan conductas de acoso laboral en el ámbito de la organización.

El Protocolo es aplicable al conjunto de personas que prestan servicios en FUNDACION PERSONAS. El ámbito del acoso, en cualquiera de sus manifestaciones, será el centro de trabajo. Si se produjera fuera del mismo deberá ponerse de manifiesto que la situación de acoso es por causa directamente ligada al trabajo.

Se excluye del presente protocolo el procedimiento de actuación ante el acoso sexual o por razón de sexo por estar regulado directamente por el Plan de Igualdad de Fundación Personas.

5. Órgano responsable

El órgano responsable de dar cumplimiento a este Protocolo será un Comité instructor paritario formado por la persona responsable del Departamento de Recursos Humanos y la que ostente la Dirección de la empresa o las personas en quien estos deleguen; y dos miembros de la Representación Legal de las personas trabajadoras y/o miembros del Comité de Seguridad y Salud. En caso de que no exista representación legal de las personas trabajadoras, la plantilla del Centro de Trabajo designará a un trabajador/a para este cometido, y se requerirá la participación de un técnico del Servicio de Prevención Ajeno.

El Comité tendrá las competencias de:

- Recibir todas las denuncias por acoso laboral o mobbing.
- Llevar a cabo la investigación de las denuncias de acuerdo a lo recogido en este Protocolo, para lo que dispondrá por parte de la empresa de los medios necesarios y tendrá acceso a toda la información y documentación que pudiera tener relación con el caso. Tendrá libre acceso a todas las dependencias del centro, debiendo toda la plantilla prestar la debida colaboración que por parte del equipo se requiera.
- Recomendar y gestionar ante la Dirección de la entidad las medidas precautorias que estime convenientes.
- Elaborar un informe de conclusiones sobre el supuesto de acoso investigado, que incluirá los medios de prueba del caso, sus posibles agravantes o atenuantes, e

instando, si es necesario a la apertura de expediente disciplinario contra la persona denunciada y la sanción impuesta.

- Supervisar el efectivo cumplimiento de las sanciones impuestas como consecuencia de casos de acoso laboral.
- Velar por las garantías recogidas en este Protocolo.
- Cualquier otra función que se pudiera derivar de la naturaleza de sus funciones y de lo contemplado en el presente Protocolo.

6. Procedimiento de actuación

6.1 Inicio del procedimiento

El procedimiento, que se regirá en todo momento por los principios de inmediatez y confidencialidad, garantizando y protegiendo la intimidad y dignidad de las personas implicadas, se pondrá en marcha con la **denuncia por escrito ante la Dirección de la empresa, el Departamento de Recursos Humanos o el Servicio de Prevención de riesgos laborales** por parte del cualquier trabajador o trabajadora de FUNDACION PERSONAS que considere ser o haber sido objeto o testigo de situaciones de acoso laboral. En dicha denuncia se describirán las situaciones que la persona denunciante considere causantes de la situación de acoso denunciada.

Cuando la persona que denuncia no sea la acosada, la organización estará obligada a realizar las averiguaciones iniciales del caso y, si es corroborado, iniciar las actuaciones previstas en este Protocolo.

En el *Anexo I* se recoge un modelo de denuncia que deberá estar accesible en la intranet de la empresa o ser suministrado por los responsables de los diferentes Departamentos a quien lo solicite. En el *Anexo II* se recoge un modelo de confidencialidad que deberán suscribir todas las personas que intervengan en el proceso de tramitación y resolución de las denuncias por acoso laboral.

La recepción de la denuncia dará lugar a la apertura de un Expediente Informativo (se adjunta modelo en *Anexo III*), encaminado a la averiguación de los hechos denunciados siendo un Comité formado por el Director/a de Recursos Humanos y el Delegado/a de FUNDACION PERSONAS o las personas en quien deleguen en cada caso, los encargados de la tramitación del procedimiento. Si algún miembro del Comité estuviese implicado en el proceso, no ejercerá su labor en el mismo.

El comité, tras un primer análisis objetivo de los datos conocidos sobre el caso, acordará si es necesario o no convocar al denunciante para que comparezca ante el mismo personalmente o por escrito con el fin de aclarar y ampliar los hechos detallados en el escrito inicial, a partir del cual deberá:

- No admitir a trámite la denuncia por no cumplir con las condiciones exigidas o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este Protocolo.

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

Para garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, y previa audiencia a las mismas, el Comité podrá proponer motivadamente un cambio en el puesto de trabajo de forma temporal durante el transcurso del mismo, con el fin de evitarles mayores perjuicios.

Para reforzar la protección de las personas con discapacidad intelectual, el Comité podrá considerar la participación de un miembro del Departamento Social del Centro Especial de Empleo de FUNDACION PERSONAS, como profesionales expertos en el apoyo, atención y seguimiento de las personas en el ámbito laboral y personal.

6.2 Desarrollo del procedimiento

Si el Comité instructor considera procedente iniciar la tramitación, comenzará solicitando una entrevista a los afectados (personas denunciante y denunciada como presunta acosadora), así como a posibles testigos u otras personas de interés con el fin de averiguar y constatar los hechos denunciados. La indagación acerca de la denuncia debe desarrollarse con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas.

En estas entrevistas, ambas personas podrán estar acompañadas, si así lo solicitan, por una persona de su elección.

El Comité solicitará informe al Servicio de Prevención de la empresa, que deberá informar sobre la situación previa de los riesgos psicosociales en el departamento, centro de trabajo o unidad organizativa, así como de los posibles antecedentes o indicadores de interés para el caso, con los límites de confidencialidad adecuados.

También podrá recurrir a especialistas internos o externos.

En el plazo máximo de 20 días naturales, contados a partir de la presentación de la denuncia, finalizará el procedimiento mediante la clausura por parte de la Comisión del Expediente Informativo en el que se describirán las conclusiones a las que se ha llegado tras las actuaciones practicadas.

Se entregará una copia del informe a las personas directamente implicadas y a la Dirección.

En caso de que el informe emitido concluya que se ha producido una situación de acoso laboral, la dirección de FUNDACION PERSONAS adoptará las medidas y/o sanciones disciplinarias correspondientes en virtud de lo dispuesto en el régimen sancionador del Convenio colectivo de aplicación y de la legislación laboral.

Si la conducta de acoso se lleva a cabo prevaleciendo de una posición jerárquica superior supondrá una circunstancia agravante.

OTRAS DISPOSICIONES

1. Se tomarán las medidas oportunas para que la persona agresora y la víctima no convivan en el mismo ambiente laboral, teniendo la víctima la opción de permanecer en su puesto de trabajo o la posibilidad de solicitar un traslado. Dicho traslado no supondrá un detrimento de sus condiciones laborales.
2. Si se han producido represalias o ha habido perjuicios para la víctima durante el acoso y/o procedimiento de investigación, esta tendrá derecho a ser restituida en la condiciones que se encontraba antes del mismo.
3. El Comité encargado de la tramitación del procedimiento, supervisará la imposición y cumplimiento efectivo de las sanciones motivadas por supuestos de acoso laboral, por lo que será informada de tales extremos, conforme se apliquen por parte de la Dirección.
4. Si por parte de la persona agresora se produjeran represalias o actos de discriminación sobre la persona denunciante, dichas conductas serán consideradas como falta laboral, incoándose el correspondiente expediente disciplinario.
5. Las denuncias o alegaciones realizadas que se demuestren como intencionadamente deshonestas o falsas, podrán ser constitutivas de actuación disciplinaria.

6.3 Procedimiento externo

Una vez finalizada la instrucción interna, si el reclamante no estuviese de acuerdo con la resolución del mismo, podrá solicitar al Comité el expediente informativo emitido al respecto al objeto de presentarlo ante la Inspección de Trabajo o denunciarlo ante los Tribunales de Justicia.

El inicio de acción por vía administrativa (Inspección de Trabajo) y/o judicial por parte de la persona afectada dejará en suspensión el procedimiento que se contempla en este Protocolo.

6.4 Principios que deben regir el procedimiento

Principio de celeridad

Es necesario que la tramitación se realice de forma urgente y que se fije un plazo máximo para la resolución de las reclamaciones o denuncias que se tramiten. Se fija un plazo máximo de 20 días naturales.

Principio de confidencialidad

Todos los trámites que se realicen en el procedimiento serán confidenciales. Ello supone la no inclusión en los expedientes de datos personales, salvo los estrictamente necesarios para la identificación y tramitación del procedimiento; la indicación expresa a las personas que intervengan de la obligación de guardar secreto sobre el tema, la custodia de la documentación, limitación de acceso a los expedientes, etc.

Principio de protección de la intimidad y dignidad de las personas

El procedimiento tiene que proteger la intimidad y dignidad tanto de la persona víctima del acoso, como de todas las personas implicadas en el procedimiento.

7. Elaboración del Expediente Informativo

Con el fin de elaborar un informe lo más completo posible del proceso de investigación, se recabarán las pruebas que se consideren necesarias, incluyendo:

- Testimonios de afectados, implicados, testigos, ...
- Informes de los especialistas que tratan a la persona afectada (en cuyo caso se necesitará la autorización expresa y por escrito del interesado).
- Cualquier otra evidencia que aporte información útil al proceso.

El informe incluirá, como mínimo, la siguiente información:

- Antecedentes del caso. Resumen de los argumentos planteados por los implicados.
- Resumen de las intervenciones realizadas por el Comité y de las pruebas obtenidas.
- Resumen de los principales hechos.
- Conclusiones y medidas propuestas.

8. Seguimiento, revisión y control del Protocolo y medidas propuestas

Se revisará la efectividad del Protocolo siempre que se vea afectado por nuevos requerimientos legales o el Comité lo considere oportuno.

9. Medidas para la prevención del acoso laboral

Con el objetivo de prevenir, desalentar, evitar y sancionar los comportamientos de acoso laboral la Dirección de FUNDACION PERSONAS, a través del Servicio de Prevención y el Departamento de Recursos Humanos, adoptará las siguientes medidas:

- **Difundir este Protocolo** entre toda la plantilla de forma que todos los empleados y empleadas lo conozcan y sepan cómo actuar ante situaciones de acoso.

- Desarrollar **campañas de sensibilización** a través de charlas, jornadas, folletos, material informativo y cualquier otro medio que se estime necesario, haciendo hincapié en la aclaración de los conceptos de acoso laboral y de RESPETO en el entorno laboral.
- Se impartirá **formación** específica sobre el acoso laboral o mobbing a toda la plantilla. Se iniciará esta formación con aquellos colectivos en los que por su organigrama o antecedentes, son susceptibles de acoso y con las personas que van a dar apoyo a las víctimas.
- Aplicar una adecuada política de evaluación y control de los riesgos psicosociales, en el marco de su Política de prevención de riesgos laborales.

ANEXOS

I. MODELO DE DENUNCIA

DENUNCIA POR ACOSO LABORAL

SOLICITANTE

- ☐ Persona afectada
- ☐ Representante legal de la plantilla
- ☐ Dpto. de Recursos Humanos
- ☐ Servicio de Prevención

DATOS DE LA PERSONA AFECTADA

Nombre y apellidos:

NIF:

Sexo: ☐ Hombre ☐ Mujer

Departamento:

Puesto de trabajo:

Vinculación laboral / Tipo de contrato:

Teléfono de contacto:

DESCRIPCION DE LOS HECHOS

En caso de haber testigos, indique sus nombres y apellidos:	
SOLICITUD	
☐ Solicito el inicio del Protocolo de actuación frente al acoso laboral	
LOCALIDAD Y FECHA	FIRMA DE LA PERSONA INTERESADA

Este documento deberá ser entregado a Dirección, a la Dirección de Recursos Humanos o al Servicio de Prevención

II. MODELO DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS POR ACOSO LABORAL

Don/Doña....., habiendo sido designado/a por FUNDACIÓN PERSONAS para intervenir en el procedimiento de recepción, tramitación, investigación y resolución de las denuncias por acoso laboral que pudieran producirse en su ámbito, se compromete a respetar la confidencialidad, privacidad, intimidad e imparcialidad de las partes a lo largo de las diferentes fases del proceso.

Por lo tanto, y de forma más concreta, manifiesto mi compromiso a cumplir con las siguientes obligaciones:

- Garantizar la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad a lo largo de todo el procedimiento, así como la igualdad de trato entre mujeres y hombres
- Garantizar el tratamiento reservado y la más absoluta discreción en relación con la información sobre las situaciones que pudieran ser constitutivas de acoso laboral.
- Garantizar la más estricta confidencialidad y reserva sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tenga conocimiento, así como velar por el cumplimiento de la prohibición de divulgar o transmitir cualquier tipo de información por parte del resto de las personas que intervengan en el procedimiento.

Asimismo, declaro que he sido informado por FUNDACION PERSONAS de la responsabilidad disciplinaria en que podría incurrir por el incumplimiento de las obligaciones anteriormente expuestas.

En, a de de

Firmado

III. MODELO DE EXPEDIENTE INFORMATIVO

DATOS DEL DENUNCIANTE			
NOMBRE Y APELLIDOS			
DNI		TELÉFONO	
PUESTO			
DATOS DEL DENUNCIADO/A			
NOMBRE Y APELLIDOS			
DNI		TELÉFONO	
PUESTO			

ANTECEDENTES DEL CASO
(Resumen de argumentos planteados por los implicados)

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

(Descripción de todas las reuniones del Comité, entrevistas realizadas indicando las personas, DNI y puesto de trabajo)

RESUMEN DE LOS PRINCIPALES HECHOS

CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS

En, a de de

Firmado: (firma de todos los miembros del Comité)

Entregar copia a Dirección, al denunciante y a la persona denunciada