

**PROTOCOLO SOBRE
CONDUCTAS DE ACOSO
LABORAL**

Índice

Objeto	2
Importancia de la lucha contra el acoso	3
Ámbito de aplicación y vigencia	3
Definiciones	4
Compromiso de Accem	6
El órgano gestor del protocolo: La Comisión de Evaluación	7
La solicitud de inicio del expediente	7
El examen de admisión de la solicitud	8
Procedimiento informal	8
Procedimiento formal. Para dar trámite a la reclamación se exige conocer	10
Área Recursos Humanos	10
Comisión de Evaluación	10
Intervención formal	11
Supuestos de acoso por razón de sexo, género u orientación sexual: La Comisión de Igualdad	12

Objeto

Accem es una ONG que trabaja para mejorar las condiciones de vida de las personas que se encuentran en una situación más vulnerable en la sociedad. Desde Accem, se defiende la igualdad de derechos, deberes y oportunidades de todas las personas con independencia de su sexo, género u orientación sexual, origen, nacionalidad, religión, opinión política o grupo social al que pertenezcan.

A tenor de la línea de actuación y los valores de Accem, se ha elaborado el presente protocolo de actuación para la prevención y tratamiento del acoso en la entidad.

Con este protocolo, se pretende disponer de una herramienta de prevención del acoso laboral en la entidad, considerándolo como un riesgo psicosocial en el trabajo, cuya exposición puede ocasionar daños en la salud de las personas que lo padecen. Está, por tanto, pensado para regular el modo de intervención ante estas conductas y evitar, de este modo, la improvisación y el desconcierto que con frecuencia se provoca ante situaciones de este tipo.

La Dirección de la entidad cree realmente en la utilidad de este protocolo y está dispuesta a poner todos los medios necesarios para que el mismo se desarrolle adecuadamente dentro de las reglas establecidas.

Por ello, las declaraciones de Accem a la no tolerancia, la difusión de la información, la formación adecuada de mandos intermedios y la disposición de un protocolo que insiste en la **evitación** de las conductas de acoso y en la actuación más temprana posible sobre las mismas, deben ser elementos centrales para que las conductas de acoso se eliminen o, en el peor de los casos, produzcan el menor efecto posible sobre quienes las sufren, además de sancionar a quienes las ponen en práctica.

Importancia de la lucha contra el acoso

El acoso es una fuente de estrés, que provoca ansiedad, depresión, insomnio, cansancio y otras alteraciones físicas de la salud. Puede, además, generar sentimientos de culpa en la persona que lo sufre, afectar a la imagen que tenga de sí misma, minando su autoestima y bloqueando su capacidad para relacionarse saludablemente con otras personas. Todo lo cual es habitual que se traduzca en un deterioro de su desempeño en el trabajo, una menor productividad e incluso absentismo, causado por los trastornos de salud. En última instancia, el acoso puede llevar incluso hasta el abandono del puesto de trabajo, para no tener que enfrentarse a un hostigamiento diario (*Acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral*, Ministerio de Igualdad, 2010).

Pero el acoso no solo tiene repercusiones para la víctima, sino que la empresa donde se produce afronta la menor productividad o el absentismo de la/s víctima/s, asumiendo costes que pueden derivarse de la sustitución de personal. El ambiente de trabajo se enrarece, transformándose en tenso y hostil, y afectando negativamente a la motivación de la plantilla. Ésta, además, puede no ser objeto directo del acoso, pero sí ser testigo del mismo o conocer su existencia. Y no hay que olvidar ni el deterioro de la imagen institucional, ni las posibles sanciones o indemnizaciones que puede tener que asumir la organización por incumplir la normativa vigente.

Ámbito de aplicación y vigencia

El presente protocolo, protegerá y será difundido a toda la plantilla de la entidad sin excepciones. Supone la aplicación de políticas que contribuyan, en primer lugar, a mantener unos entornos laborales libres de acoso en los que se eviten este tipo de situaciones y, en segundo lugar, a garantizar que, si se produjeran, se dispone de los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo.

A tal fin, se establece el siguiente modelo de protocolo de actuación frente al acoso laboral, a implantar en cada Área, Territorio o Dispositivo, de acuerdo a sus propias características. Protocolo que se plantea, en todo caso, desde una perspectiva esencialmente preventiva y de actuación en la fase más precoz de los problemas, pero que también trata de constituirse en una guía a la hora de intervenir y poner remedio a los mismos.

El presente protocolo tendrá una vigencia indefinida desde su aprobación, sin perjuicio de que, en función de las necesidades que se detecten, se puedan revisar, modificar o incorporar acciones después de la negociación correspondiente.

Se advierte, sin embargo, el tratamiento de las situaciones de acoso desde la salud laboral, será sin perjuicio de las responsabilidades penal, laboral y civil que se deriven.

Definiciones

A los efectos de este protocolo se ha recogido la definición de **acoso laboral** contenida en la “Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal”, que entiende por tal *el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad.*

La definición adoptada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de **acoso psicológico en el trabajo** como riesgo laboral sería: “Exposición a **conductas de violencia psicológica**, dirigidas de forma **reiterada y prolongada** en el tiempo, **hacia una o más personas** por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde **una posición de poder** (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una **relación laboral** y supone un **riesgo** importante para la salud”.

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

En cuanto al acoso por “**razón de sexo**”, quedaría definido por la “Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres” como *cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo* (Artículo 7.2). Por otro lado, se tendrá en cuenta que *el condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo* (Artículo 7.4).

Para la definición de “**acoso por razón de género o de orientación sexual**” se seguirá la que se incluye en la “Ley 2/2016, 29 de marzo, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad de Madrid” “acoso discriminatorio”, es decir, *será acoso discriminatorio cualquier comportamiento o conducta que por razones de orientación sexual, expresión o identidad de género o pertenencia a grupo familiar, se realice con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, ofensivo o segregado* (Artículo 1.9).

Debe tenerse en cuenta que las posibles conductas constitutivas de acoso pueden abarcar actos, declaraciones o solicitudes que se consideren vejatorios, discriminatorios, ofensivos, degradantes, humillantes, violentos, intimidatorios o una intromisión en la vida privada de la persona. Y es importante matizar que, aunque no existan denuncias, esto no significa necesariamente que no existan situaciones de acoso enmarcadas en cualquiera de los tipos antes mencionados.

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

1. Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero no puede considerarse «mobbing» si no reúne las condiciones de la definición.
2. Las acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas *de forma reiterada y prolongada en el tiempo*.
3. Puede tratarse de auténticas situaciones de «maltrato psicológico en el trabajo», similares a las incluidas en el «mobbing», pero sin el componente de repetición y duración que se requiere en aquél, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz. Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas de acuerdo a la normativa propia de cada organización; pero no como «mobbing», por no reunir las características esenciales de éste. Hay que tener en cuenta que, si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.
4. Asimismo, no se considerarán conductas de acoso aquellas que, aun pudiendo incluirse aparentemente en la definición, se concluya que por sus características no constituyen comportamientos violentos, o no pretendan humillar o atentar contra la dignidad de una persona (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.

Persona Denunciante

Quien presenta la denuncia, ya sea la propia víctima de acoso o cualquier persona que tenga conocimiento de la situación. Ésta última podrá actuar en su nombre o en nombre de la víctima.

Persona denunciada

Persona contra la que se presenta la denuncia.

Personas que gestionan el protocolo

Ha de estar garantizada la imparcialidad de quienes dirigen el proceso. Se excluirá a las personas implicadas en una posible conducta de acoso o que estén acusadas de ser sus autores o implicadas como cooperantes.

En la comisión, tampoco podrá existir una relación de dependencia entre quienes dirigen el proceso y la persona acusada de practicar el acoso.

Las personas que se encarguen de la labor de mediación deberán contar con formación y conocimientos en materia de acoso laboral, y tener una reconocida trayectoria en la Entidad.

Compromiso de Accem

A tal efecto, Accem considera:

1. Que la dignidad es un derecho propio de toda persona y cualquier manifestación de acoso en el trabajo es inaceptable.
2. Que el acoso en el trabajo contamina el entorno laboral, y puede tener un efecto negativo sobre la salud, el bienestar, la confianza, la dignidad y el rendimiento de las personas que lo padecen. Accem está expresamente en contra y no permitirá situaciones de acoso en el trabajo, con independencia de quién sea la víctima o la persona acosadora en la situación denunciada.
3. Que toda la plantilla de Accem debe contribuir obligatoriamente a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad de las personas.
4. Que el acoso en el trabajo es un comportamiento indebido, por lo que la Entidad en su conjunto debe actuar frente al mismo, al igual que hace con cualquier otra forma de comportamiento inadecuado y que incumbe a toda la plantilla la responsabilidad de cumplir con las disposiciones del presente protocolo.
5. Que el acoso y las falsas denuncias de acoso en el trabajo son una manifestación de intimidación intolerable.

Accem se compromete a:

1. Informar y formar a toda la plantilla sobre el contenido del presente protocolo y sensibilizar en los valores de respeto a la dignidad sobre los que se inspira.
2. Integrar en la gestión de recursos humanos las actuaciones para la prevención y resolución de situaciones de acoso, poniendo los medios a su alcance para evitar situaciones de acoso en el trabajo.
3. Investigar con total confidencialidad las situaciones de acoso que se produzcan, tramitando con la debida consideración, seriedad y prontitud las denuncias que se presenten.
4. Establecer cauces para que todas las personas que puedan sufrir acoso en el trabajo puedan denunciar dicho comportamiento, disponiendo de los procedimientos adecuados para, si se produce, tratar el problema y evitar que se repita, garantizando, asimismo, el derecho a invocar dichos procedimientos.

El órgano gestor del protocolo: La Comisión de Evaluación

Se creará una Comisión de Evaluación que en el ámbito de este Protocolo tiene encomendada la aceptación o no a trámite de las denuncias e informaciones. Realizará el diagnóstico de la situación y la propuesta de medidas correctoras en materia de acoso en el trabajo.

Estará constituida de manera permanente por las siguientes personas:

- Dos personas en representación de la Entidad y, en virtud de ello, de la propia Dirección de la misma. Una de ellas, o la persona en quien delegue, presidirá la Comisión.
- Dos Técnicos del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- Dos Delegadas o Delegados de Prevención en las zonas donde haya Comité de Seguridad y Salud, o en su defecto, delegados/as de personal.

Podrá formarse, en caso necesario, a partir de tres miembros provenientes de las mismas representaciones.

A las personas designadas se le dará formación adecuada a su participación en Comisiones de Evaluación.

Serán funciones de la Comisión de Evaluación:

- Tener conocimiento de las denuncias o informaciones referentes a acoso.
- Llevar a cabo la investigación.
- Recomendar y gestionar ante el Área de Recursos Humanos las medidas cautelares que se precisen.
- Elaborar un informe con las conclusiones de la investigación.
- Velar por las garantías del protocolo de actuación.

La solicitud de inicio del expediente

Cualquier persona que considere que está siendo objeto de acoso, o que tenga conocimiento de alguna situación proclive a ser identificada como tal, deberá informar de ello en el menor tiempo posible. Dicha información podrá dirigirla a través de los siguientes cauces:

- Área de Recursos Humanos.
- Representación Legal de la plantilla.
- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

- Comisión de Igualdad (solo para casos de acoso o discriminación por razón de sexo, género u orientación sexual).

En cualquier caso, la información habrá de llegar siempre, en última instancia y con la mayor celeridad, al Área de Recursos Humanos.

La denuncia/información podrá formularse verbalmente o por escrito, si bien se preferirá la segunda opción. No se atenderán testimonios anónimos o que no estén correctamente identificados, y lo mismo sucederá con aquellas informaciones que no tengan que ver con el objeto del presente protocolo.

La Representación Legal de la plantilla, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y la Comisión de Igualdad también podrán informar sobre estas situaciones si tienen conocimiento de ellas. En este caso, la denuncia deberá presentarse siempre por escrito y dirigirse al Área de Recursos Humanos.

El examen de admisión de la solicitud

La comisión se reunirá, revisará la documentación o información existente y podrá contactar con quien considere necesario. En el plazo de cinco días laborables deberá decidir sobre lo siguiente:

- Iniciar el procedimiento y dictaminar, en su caso, las medidas cautelares que procedan.
- No iniciar el procedimiento, decisión que debe ser tomada por unanimidad y de forma motivada.
- Dictar las medidas preventivas u organizativas que procedan.
- La decisión se comunicará a los solicitantes.

En cualquier caso, el procedimiento será ágil y rápido en su desarrollo, sin que ello suponga una merma en el rigor. El objetivo es evitar situaciones que puedan perturbar el desarrollo habitual del trabajo durante mucho tiempo.

Procedimiento informal

En caso de que se estime conveniente y si la situación de acoso existente no implica extrema gravedad, la Comisión podrá tratar de poner fin al procedimiento de manera informal. En este supuesto se promoverá una mediación entre las partes en la que deberán estar presentes la persona que ostente el puesto de responsabilidad inmediatamente superior a la víctima o persona acosadora, la Representación Legal de la plantilla, y quien la Comisión estime conveniente.

Sobre este procedimiento deberá redactarse un informe final por parte de la Comisión de Evaluación.

La mediación podrá concluir con:

- Acuerdo entre las partes: fin del proceso y, en su caso, adopción de las medidas que se determinen.
- Desacuerdo: el procedimiento informal de mediación se convierte en el paso previo al inicio del procedimiento formal.

Las actuaciones preliminares y mediación tendrán una duración máxima de 10 días laborables. No obstante, la Comisión de Evaluación podrá determinar la ampliación del plazo en casos excepcionales.

Procedimiento formal. Ordenación.

Para dar trámite a la reclamación se exige conocer:

- Los datos de identificación de la persona que denuncia o informa y los de la persona que supuestamente está sufriendo acoso, en caso de ser ésta distinta a la persona denunciante.
- Descripción de los hechos, con indicación de fechas reales o estimativas, centro de trabajo, y demás circunstancias relevantes.
- Identificación de la/s persona/s que presuntamente está/n cometiendo el acoso.

Área Recursos Humanos

Aunque la información puede presentarse a través de distintos cauces (Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, Comisión de Igualdad, Representación Legal...), deberá llegar en el menor tiempo posible al Área de Recursos Humanos, que acusará de inmediato recibo de la misma y dará traslado a la Comisión de Evaluación.

Tanto la persona que supuestamente está sufriendo acoso como la persona denunciada podrán ser asistidos por la representación legal de los trabajadores y trabajadoras en todas las fases del procedimiento. No podrá participar en la instrucción del expediente ninguna persona afectada por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la persona denunciante o de la persona denunciada.

Comisión de Evaluación

El equipo de investigación, realizará un primer contacto con la persona denunciante en el plazo máximo de 5 días laborables siguientes a su recepción. A través de dicho primer contacto, el equipo de investigación y la persona denunciante realizarán un análisis conjunto sobre los hechos denunciados, tras lo cual la persona denunciante se ratificará o no en la denuncia. En caso de denuncia verbal, el equipo de investigación la recogerá por escrito, debiendo la persona denunciante firmarla en prueba de conformidad y ratificación.

Si la persona denunciante es distinta a la persona que presuntamente está sufriendo una situación de acoso (en adelante, persona afectada), ésta se incorporará en este primer contacto con el equipo de investigación para analizar los hechos denunciados y confirmar o no la denuncia presentada por la persona denunciante.

Una vez ratificada la denuncia, la Comisión de Evaluación:

- Recabará de la persona afectada el consentimiento expreso y por escrito para poder acceder a cuanta información sea precisa para la instrucción del procedimiento.
- Se informará a la persona afectada que la información a la que tengan acceso la comisión de evaluación en el curso de la instrucción del procedimiento y las actas que se redacten, serán tratadas con carácter reservado y serán confidenciales, excepto en el caso de que deban ser utilizadas por la empresa o la persona afectada en un procedimiento judicial o administrativo.
- Podrá acordar, desde esta fase inicial, la adopción de medidas cautelares, en aquellos casos en que las circunstancias lo aconsejen. Igualmente ofrecerá a la persona afectada la posibilidad de tratar de resolver el problema a través de la mediación. Se trata de intervenir de manera ágil, donde de una manera confidencial, sencilla y discreta se puedan plantear soluciones.
- En el caso de que las circunstancias permitan dicha mediación, las actuaciones del equipo instructor se centrarán en una sola entrevista con la persona denunciada y otra con la persona afectada, con la finalidad de mediar en el proceso, a través de consejos y propuestas prácticas de solución a ambas partes. La comisión de evaluación valorará la conveniencia de celebrar una reunión conjunta.

Intervención formal

1. Inicio

La intervención formal se iniciará:

- Cuando no se haya considerado adecuado realizar el proceso de mediación.
- Cuando la mediación se haya producido, pero no se haya solventado el problema, ni llegado a un acuerdo entre las partes.

2. Actuaciones

La Comisión de Evaluación establecerá el plan de trabajo, atendiendo a las siguientes pautas:

- Valorará la necesidad de adoptar medidas cautelares, tales como separar a las partes implicadas mientras se desarrolla la investigación.
- Recabará cuanta información considere precisa acerca del entorno laboral de las partes implicadas.

- Determinará las personas que van a ser entrevistadas, atendiendo fundamentalmente a las propuestas de la persona afectada y de la persona denunciada, pero no solo a estas.
- Llevará a cabo las entrevistas, para lo cual: recabará de las personas entrevistadas el consentimiento expreso y por escrito para poder acceder a la información que sea precisa para la instrucción del procedimiento de investigación o informará a las personas entrevistadas de que la información a la que tenga acceso en el curso de la instrucción del procedimiento y las actas que se redacten serán tratadas con carácter reservado y confidencial, excepto en el caso de que deban ser utilizadas por la empresa o persona afectada en un procedimiento judicial o administrativo. Se les indicará que no deberán revelar a nadie el contenido de la entrevista y siempre que la persona afectada o la persona denunciada lo haya requerido, ofrecerá a las personas entrevistadas la posibilidad de que, si lo desean, la representación legal de los trabajadores y trabajadoras esté presente durante la entrevista.
- Redactará actas de todas las reuniones y entrevistas que se celebren, garantizando total confidencialidad y reserva de su contenido. Dichas actas, firmadas por los intervinientes, quedarán en poder de la Comisión de Evaluación.
- Determinará las pruebas que se deban practicar, establecerá el procedimiento para su obtención y practicará las pruebas que se determinen custodiando debidamente las mismas.
- La comisión de evaluación informará del procedimiento que se va a seguir a las partes directamente implicadas y podrá contar con la colaboración de otras personas para el desarrollo de las actuaciones.
- La intervención formal tendrá una duración máxima de 15 días laborables. No obstante, el equipo instructor podrá determinar la ampliación del plazo en casos excepcionales.

3. Resolución

Una vez finalizada la investigación, la Comisión de Evaluación, en un plazo de 5 días laborables, redactará un informe final de conclusiones que será presentado al/la Responsable del Área de Recursos Humanos y en el que se propondrán y recomendarán las medidas a adoptar.

Supuestos de acoso por razón de sexo, género u orientación sexual: La Comisión de Igualdad

En los supuestos de que el acoso laboral tenga un componente de sexo, género u orientación sexual, la Comisión de Evaluación remitirá el procedimiento a la Comisión de Igualdad de la Entidad, quien asumirá la competencia sobre el mismo. En tales casos se seguirá el proceso recogido en el “Protocolo contra el acoso sexual” vigente en Accem.