



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL DE LA EMPRESA ENTIDAD MUNICIPAL DE SERVICIOS DE LA VALL D'UIXÓ, S.L.U, "EMSEVALL, S.L.U".

I.- PRINCIPIOS INFORMADORES DEL PROTOCOLO Y OBJETIVOS.

La empresa EMSEVALL, S.L.U. declara formalmente que rechaza cualquier tipo de conducta de acoso laboral, y manifiesta su compromiso para el establecimiento de una cultura organizativa de normas y valores contra dicho acoso, manteniendo como principio básico el derecho de los empleados a recibir un trato respetuoso y digno.

Para ello, la empresa se dotará de los procedimientos y recursos que permitan prevenir, detectar y erradicar las conductas que supongan un acoso en el entorno laboral y, en el caso de que ocurran tales supuestos, adoptará las medidas correctoras y de protección a las víctimas.

El Protocolo de actuación frente al acoso en el entorno laboral EMSEVALL, S.L.U., persigue los siguientes objetivos esenciales:

1. Salvaguardar la dignidad de quienes integran la empresa.
2. Definir las distintas clases de acoso que puede producirse en el entorno laboral, lo que permitirá identificar una situación de acoso que se esté produciendo en la empresa.
3. Regular el procedimiento a seguir en caso de que cualquier persona quiera denunciar un posible caso de acoso, concretando la legitimación para efectuar denuncias y constituyendo una Comisión Asesora independiente para que investigue la denuncia por acoso.

Con el fin de abarcar las distintas formas de acoso que pueden darse en el entorno laboral, y con la finalidad de ser exhaustivos en la definición de las conductas se toma como referencia la legislación aplicable en esta materia, y en concreto:



- La Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.
- Ley Orgánica 3/2007 de 23 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
- Nota técnica de prevención 891 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Nota técnica de prevención 892 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, sobre el procedimiento a seguir para la investigación de las denuncias por acoso.

II.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Protocolo se aplicará a cualquier empleado de la empresa, sin que el tipo de relación contractual existente (personal fijo, interino, en prácticas...) suponga ningún tipo de distinción a tal efecto.

Al personal que pertenezca a empresas contratadas por “esta empresa”, siempre que realice su actividad en centros de trabajo dependientes de la misma, también le será de aplicación el presente Protocolo, en todos aquellos puntos referentes a la investigación. La adopción de medidas correctoras se hará de manera coordinada entre las empresas afectadas y la empresa principal de conformidad con lo establecido en el Artículo 24 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, y la normativa que lo desarrolla.



III.- DEFINICIÓN Y CONDUCTAS QUE CONTEMPLA EL ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL.

El acoso en el entorno laboral puede tomar diversas formas, que quedan definidas del siguiente modo:

1.- Acoso moral o mobbing. Constituye acoso moral 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 u otras que actúan frente a aquéllas desde una posición de poder –no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos-, con el propósito o efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima.

Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud.

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

A título de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, se considerarán constitutivas de acoso moral o mobbing las siguientes conductas: (por separado o en unión de varios de ellos):

- El aislamiento y rechazo o prohibición de comunicación.
- Los atentados contra la dignidad de la persona.
- La degradación intencionada en las condiciones del puesto de trabajo.
- La violencia verbal.

2.- Acoso sexual: Constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto



de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

A título de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, se considerarán constitutivas de acoso sexual las siguientes conductas:

- Observaciones sugerentes, chistes o comentarios sobre la apariencia o condición sexual del trabajador o trabajadora.

- Peticiones de favores sexuales, incluyendo todas aquellas insinuaciones o actitudes que asocien la mejora de las condiciones de trabajo o la estabilidad en el empleo del trabajador o trabajadora, a la aprobación o denegación de estos favores.

- Cualquier otro comportamiento que tenga como causa o como objetivo la discriminación, el abuso, la vejación o la humillación del trabajador/a por razón de su sexo.

- Toda agresión o abuso sexual.

3.- Acoso por razón de sexo o género: Constituye acoso por razón del sexo o género 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.

A título de ejemplo, son conductas calificables como acoso por razón de sexo o género:

- Cualquier conducta censuradora motivada por el ejercicio de una persona de derechos derivados de su condición sexual.

- Cualquier trato adverso o efecto negativo que se produzca en una persona como consecuencia de la presentación por su parte de una queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso, destinados a impedir su discriminación y a exigir el cumplimiento efectivo del principio de igualdad entre hombres y mujeres.



4.- Acoso discriminatorio: Toda conducta no deseada, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, vinculada a cualquier circunstancia personal (por razón de su ideología, religión o creencias, su pertenencia a una etnia, raza o nación, su sexo, orientación o identidad sexual, situación familiar, por razones de género, enfermedad que padezca o discapacidad...), que tiene como propósito o efecto vulnerar la dignidad de la persona y crearle un entorno discriminatorio, hostil, humillante o degradante.

Asimismo, 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.

A título de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, se considerarán constitutivas de acoso discriminatorio las siguientes conductas:

– Observaciones sugerentes, chistes o comentarios sobre la apariencia o condición personal del trabajador o trabajadora.

5.- Clasificación de las conductas de acoso laboral

Los comportamientos de acoso que a continuación se exponen constituyen conductas psicológicamente agresivas y, por lo tanto, factores de riesgo ya que pueden causar, permitir, facilitar o desencadenar el síndrome. Podemos clasificar las conductas y procesos de acoso laboral de la siguiente manera:

A.- Ataques a las víctimas con medidas organizacionales:

- El superior restringe a las personas las posibilidades de hablar.
- Cambiar la ubicación de una persona separándola de sus compañeros, cuando dicha decisión no quede justificada por motivos organizativos o de eficiencia y eficacia en los servicios que presta la empresa.
- Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada.
- Obligar a alguien a realizar tareas en contra de su conciencia.



- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.
- Cuestionar las decisiones de una persona sin causa justificada.
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades.
- Asignar a una persona tareas muy por encima de sus capacidades.
- Asignar tareas degradantes.
- Asignar tareas con datos erróneos, cuando conste que la asignación de dichas tareas se ha realizado con la intención de perjudicar al empleado.
- Asignar tareas con información insuficiente para realizar con éxito el trabajo.

B.- Ataques a las relaciones sociales de la víctima:

- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.
- Rehusar la comunicación con la víctima a través de miradas y gestos.
- Rehusar la comunicación con una persona negándole la posibilidad de comunicarse directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Tratar a una persona como si no existiera.

C.- Ataques a la vida privada de la víctima:

- Criticar permanentemente la vida privada de una persona.
- Acoso telefónico (llamadas telefónicas no deseadas, hostiles, obscenas u ofensivas) o uso de otras tecnologías (ej. correo electrónico y redes sociales) llevado a cabo por el hostigador.
- Hacer parecer estúpida a una persona.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Imitar los gestos, voces,...de una persona.
- Mofarse de la vida privada de una persona.
- Establecimiento de rumores: Hablar mal de la persona a su espalda, hacer creer que una persona tiene problemas psicológicos...
- Ataques a las actitudes y creencias políticas.
- Mofas a la nacionalidad de la víctima, orientación sexual...



D.- Agresiones físicas:

- Ofertas reincidentes sexuales, violencia sexual.
- Amenazas de violencia física.
- Maltrato físico o uso de violencia

E.- Agresiones verbales:

- Gritos.
- Insultos.
- Faltas de respeto.
- Criticas permanentes y en mal tono acerca del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales.
- No comunicación (no dirigiendo la palabra, no haciendo caso a sus opiniones, ignorando su presencia).
- Utilizando selectivamente la comunicación (para reprender o amonestar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores, minimizando la importancia de sus logros,...).

Asimismo, todas estas conductas pueden ser ejercidas de forma individual o grupal y dirigidas hacia una única persona o un grupo.

Las conductas previstas en los puntos anteriores de este apartado pueden producirse por parte de un superior o superiora hacia su subordinado o subordinada (acoso descendente), o por parte de un subordinado o subordinada a un superior o superiora (acoso ascendente), también entre compañeros y compañeras e incluso por parte de terceros (acoso horizontal). Dichos comportamientos deben ser indeseados y ofensivos para la persona objeto del mismo.

6.- Exclusiones

1.- No tendrán la consideración de acoso laboral aquellas conductas que impliquen un conflicto personal de carácter pasajero en un momento concreto,



acaecido en el marco de las relaciones humanas, que evidentemente afecta al ámbito laboral, se da en su entorno, influye en la organización y en la relación laboral, pero su finalidad no es la destrucción o el deterioro de las partes implicadas en el suceso.

2.- En estos supuestos los órganos competentes, deberán asumir el esclarecimiento y resolución de estas conductas, a los efectos de evitar que estos hechos o conflictos puntuales se conviertan en habituales y desemboquen en conductas de acoso laboral.

IV.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.

El procedimiento de actuación consta de cinco fases.

1.- FASE DE DENUNCIA:

1.1.- Legitimación. El procedimiento se iniciará a instancia de la persona afectada o de cualquier empleado de la empresa que tenga conocimiento de la situación de acoso. También tiene legitimación para actuar, por sí o en nombre del afectado el representante legal de los trabajadores (bien sea unitaria, bien sindical).

Cuando se pretenda poner en marcha el procedimiento, y no lo haya iniciado la persona afectada directamente o a través de los representantes de los trabajadores, la primera acción es comunicarlo al afectado y solicitar su aprobación.

1.2.- Contenido de la denuncia. La denuncia deberá contener la relación circunstanciada de hechos que constituyan la conducta de acoso, y la identificación de la persona o personas causantes de la situación de acoso.

Asimismo, se recomienda que, en el escrito de denuncia el afectado describa y solicite, detalladamente, las medidas que considera que solucionan el problema y le procuran una tutela íntegra.



En este sentido, pueden solicitarse medidas organizativas o correctivas que impliquen obligaciones formativas para la empresa, cambios de puesto de trabajo, publicidad de las resoluciones de las Comisiones o de los órganos judiciales que declaren la existencia de acoso y señalen al acosador, entre otras.

La empresa habilitará un modelo de denuncia interno, atendiendo en su forma a si la denuncia se presenta por el propio afectado por la conducta o tercero legitimado.

1.3.- Notificación de la denuncia: Una vez iniciado el procedimiento por el afectado o por cualquiera de los legitimados con la aprobación de aquel, el primer trámite a cumplimentar será la notificación de la denuncia al Sr. Gerente de la sociedad, salvo que sea éste el denunciado por situación de acoso, en cuyo caso se notificará directamente a la persona que ostente la Jefatura de Recursos Humanos.

Desde ese momento, tendrá conocimiento fehaciente de la situación y podrá proponer la adopción de medidas cautelares que, desde el punto de vista organizativo, contribuyan a la solución del conflicto.

1.4.- Denuncias infundadas: El presentar una denuncia por acoso laboral sin causa documentada y justificada, al afectar a otro compañero de la empresa, con tan grave acusación, dicha persona, por su comportamiento, puede quedar encuadra en el art. 27 punto 3.1.3 octavo del vigente Convenio de Empresa.

2.- CREACIÓN DE LA COMISIÓN ASESORA.

Se constituirá una Comisión Asesora compuesta por un representante de los trabajadores, una persona designada por el afectado; una persona designada por la empresa; y el cuarto miembro debe ser un técnico especializado (técnico de prevención especializado en Ergonomía y Psicología, preferiblemente con formación en Psicología).



Para la efectividad del sistema en el nombramiento de los miembros de la Comisión, utilizará el mismo método que rige en los Tribunales Arbitrales que se crearon al amparo de los sistemas de solución extrajudicial de conflictos. Es decir, debe consensuarse de antemano, entre la representación de los trabajadores y la empresa, un listado de miembros que compongan las futuras Comisiones Asesoras.

En manos de dicha Comisión queda la realización de la investigación, así como la propuesta de resolución final que corresponda.

A los componentes de la Comisión Asesora les será de aplicación los supuestos de abstención o recusación establecidos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

En cuanto al régimen de funcionamiento de la Comisión se estará a lo dispuesto en los artículos 15 y siguiente de la referida Ley.

3.- FASE DE INVESTIGACIÓN.

Una vez tramitada la denuncia y constituida la Comisión Asesora, ésta deberá iniciar la fase de investigación.

En esta fase podrán proponerse por la referida Comisión, la adopción de medidas cautelares de protección.

Se practicarán cuantas pruebas de carácter documental y testifical sean necesarias a juicio de la Comisión, así como las propuestas por las partes salvo que a juicio de la Comisión resulten manifiestamente improcedentes. En la práctica de la prueba se garantizará una total discrecionalidad, la igualdad de trato entre las partes implicadas y el principio contradictorio.



Todos los empleados de la empresa están obligados a colaborar en la investigación cuando sean requeridos por la Comisión, y a guardar la debida confidencialidad.

4.- FASE DE RESOLUCIÓN.

4.1.- Informe de la Comisión Asesora con propuesta de resolución.

La Comisión Asesora emitirá un informe detallado en un plazo máximo de 30 días desde que se presentó la denuncia. No obstante, cuando las actuaciones se demorasen por la necesidad de estudios técnicos específicos o cualquier otra circunstancia, el mencionado plazo podrá ser prorrogado durante el tiempo imprescindible.

En dicho informe se deberán recoger, al menos, los siguientes aspectos básicos: la relación de antecedentes del caso (que incluirá un resumen de los argumentos planteados por cada una de las partes implicadas); los hechos que tras la investigación resultan acreditados; un resumen de las diligencias y pruebas practicadas; las propuestas de resolución, que deberán ser tomadas por unanimidad o mayoría para asegurar la implantación de las soluciones.

4.2.- Resolución definitiva. El informe de la Comisión Asesora con propuesta de resolución se elevará al Presidente o Presidenta del Consejo de Administración de la empresa que decida y resuelva, en el plazo de 20 días desde la notificación, si implanta las medidas correctoras propuestas por la Comisión en el marco de sus competencias, o bien si no resulta necesario adoptar medidas a la vista de la propuesta de la Comisión. Asimismo, se remitirá copia a las partes implicadas, así como a los órganos de representación de los trabajadores.

En el caso de que la dirección de la empresa no aceptará la propuesta, deberá justificar el fundamento de su decisión.



5.- FASE POST-RESOLUCIÓN.

El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras adoptadas corresponderá a la Jefatura de Departamento afectado por la decisión, debiendo prestar una especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, al apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas.

Se deberá prestar también una atención especial a la evitación de posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo, cuando se produce la reincorporación del empleado que haya estado de baja laboral, después de una denuncia de acoso.

V.- GARANTÍAS DEL PROCESO.

La investigación será llevada con respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas.

En el procedimiento se guardará la más estricta confidencialidad para respetar el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas.

La empresa garantizará que las personas que planteen una queja en materia de acoso o las que presten asistencia en el proceso no serán objeto de represalia alguna.

VI.- CRITERIOS A LOS QUE DEBE AJUSTARSE LA ACTUACIÓN.

6.1.- Respeto y protección a las personas. Es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Los implicados podrán ser asistidos por algún delegado de prevención o asesor en todo momento a lo largo del procedimiento, si así lo requieren.



6.2.- Confidencialidad. Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva, y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación.

6.3.- Diligencia. La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.

6.4.- Contradicción. El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

6.5.- Restitución de las víctimas. Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, la empresa deberá restituirla en las condiciones más próximas posibles a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.

6.6.- Protección de la salud de las víctimas. EMSEVALL deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.

6.7.- Prohibición de represalias. Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe.