

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL  
EN EL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA

**Índice**

- I. Preámbulo.
    - 1.1 Justificación y antecedentes.
    - 1.2 Principios de actuación.
  - II. Definiciones y objeto.
    - 2.1 Definición de acoso laboral.
    - 2.2 Objeto y ámbito de aplicación.
  - III. Procedimiento de actuación.
    - 3.1 Primera fase.
      - 3.1.1 Iniciación del procedimiento.
      - 3.1.2 Indagación y valoración inicial.
      - 3.1.3 Elaboración de propuestas resultantes del informe de valoración inicial.
    - 3.2 Segunda fase.
      - 3.2.1 Constitución de un Comité Asesor.
      - 3.2.2 Investigación.
      - 3.2.3 Elaboración del Informe de conclusiones del Comité Asesor.
    - 3.3 Denuncias infundadas o falsas.
    - 3.4 Información.
  - IV. Seguimiento y control.
  - V. Medidas de actuación y prevención del acoso.
    - 5.1 Evaluación y prevención de situaciones de acoso laboral.
    - 5.2 Elaboración de estrategias de sensibilización y formación.
  - VI. Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento.
- Anexo I: Comité Asesor.  
Anexo II: Listado de referencia de las conductas que son o no son acoso laboral.  
Anexo III: Modelo de denuncia por acoso.

## I. *Preámbulo*

1.1 Justificación y antecedentes. –La Constitución Española reconoce como derecho fundamental «La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad...» «Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo...» (artículo 14); «Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes» (artículo 15); «Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen» (artículo 18.1); «Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo» (artículo 35.1).

En desarrollo de los anteriores principios, en los primeros meses del año 2007 se promulga la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, que plantea específicamente la actuación frente a los acosos de tipo sexual y por razón de sexo. Y por otro, la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, en cuyo artículo 95, punto 2, se tipifican como faltas disciplinarias de carácter muy grave, el acoso laboral (artículo 95.2, letra o) y los acosos de naturaleza discriminatoria, el acoso moral, sexual y por razón de sexo (artículo 95.2, letra b).

En el título VII de la citada Ley 7/2007, relativo al régimen disciplinario, establece como falta muy grave toda actuación que suponga discriminación por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, lengua, opinión, lugar de nacimiento o vecindad, sexo o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso moral (artículo 95.2.b.). La disposición adicional octava recoge el deber de las Administraciones Públicas de adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

Lo inaceptable de estas conductas ha sido recientemente sancionado en la reforma del Código Penal, a través de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, que señala, en su preámbulo XI, que «dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiéndose 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». Con lo que «quedarían incorporadas en el tipo penal todas aquellas conductas de acoso producidas tanto en el ámbito de las relaciones jurídico- privadas como en el de las relaciones jurídico-públicas». Planteamiento que se recoge en una ampliación del artículo 173, en el que se indica que «con la misma pena (prisión de seis meses a dos años), serán castigados los que en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan un grave acoso contra la víctima».

Finalmente, también en el ámbito europeo son múltiples las referencias al acoso en el lugar de trabajo, de las que destacaremos aquí únicamente la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339) que, entre otras cosas, recomienda a los poderes públicos de cada país la necesidad de poner en práctica políticas de prevención eficaces y definir procedimientos adecuados para solucionar los problemas que ocasiona.

Todas estas referencias e iniciativas no hacen sino plantear la actualidad de esta problemática, y recoger y trasladar al ámbito de la función pública la necesidad de hacer frente a la misma. Por un lado, enfatizando la no aceptabilidad de las conductas de acoso en el trabajo, del tipo que sean, y por otro y de forma coherente, planteando acciones de prevención y de sanción de las mismas cuando estas se produzcan.

A su vez, estas acciones de prevención y de sanción se apoyan en dos ámbitos normativos previos que tiene que ver, respectivamente, con el derecho a la ocupación efectiva, la no discriminación y el respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad, a los que tiene derecho todo trabajador, según recoge el Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, por un lado. Y por otro, con el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, establecido por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Como complemento de este conjunto de iniciativas normativas, dirigidas todas ellas a promover un mayor y mejor cumplimiento de los derechos de los trabajadores, –en este caso, de los trabajadores públicos–, y atendiendo al tiempo a peticiones formuladas al respecto tanto por el Senado como por los representantes de los propios trabajadores públicos, la Dirección General de la Función Pública consideró oportuno el promover la elaboración de una serie de protocolos en los que se establecieran las acciones y procedimientos a seguir tanto para prevenir o evitar en lo posible las conductas de acoso en los centros de trabajo de la Administración General del Estado, como para actuar y sancionar éstas en los casos en los que se produzcan.

En el caso del Acoso Laboral, la tarea se inició con la constitución de un grupo de trabajo interadministrativo, que elaboró un primer informe al respecto desde la óptica de las Administraciones Públicas. Sobre la base de dicho informe se dictó 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. En el apartado segundo de la parte dispositiva de la referida resolución se señala que el Protocolo aprobado mediante la misma "se establece como modelo a utilizar por los distintos Departamentos y organismos públicos de la Administración General del Estado para la prevención y actuación ante casos de acoso laboral. A tal fin los departamentos y organismos públicos de la Administración General del Estado deberán adaptar, en el plazo de dos meses desde la publicación de esta Resolución en el <<Boletín Oficial del Estado>>, el texto del citado protocolo a las características de cada uno, y proceder a su difusión interna a continuación". Y en cumplimiento de dicha resolución se crea el presente protocolo.

1.2 Principios de actuación. –Con el fin de asegurar que todos los empleados públicos del Consorcio Casa de América disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada, es importante declarar formalmente, por escrito, que el Consorcio Casa de América rechaza todo tipo de conducta de acoso laboral, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quién sea la víctima o el acosador ni cual sea su rango jerárquico. Y manifiesta su compromiso respecto al establecimiento de una cultura organizativa de normas y valores contra dicho acoso, manifestando como principio básico el derecho de los trabajadores públicos a recibir un trato respetuoso y digno.

Dicho rechazo se articula expresamente, indicando claramente los comportamientos que no serán tolerados y recordando que los mismos, de producirse, podrán ser calificados de falta muy grave. Indicación y recordatorio que deben ser comunicados a todos los miembros de la organización, dejando claramente establecido que esta política se aplicará a todos los colectivos y a todos los niveles de la misma.

Finalmente, para hacer efectivo dicho rechazo y el compromiso de actuación que debe llevar aparejado, es también importante que el Consorcio Casa de América se dote de los procedimientos y recursos que permitan prevenir, detectar y erradicar las conductas que supongan un acoso psicológico en el trabajo y, en el caso de que ocurran tales supuestos, adoptar las medidas correctoras y de protección a las víctimas.

A tal fin, se establece el siguiente protocolo de actuación frente al acoso laboral, protocolo que se plantea, en todo caso, desde una perspectiva esencialmente preventiva y de actuación en la fase más precoz de los problemas. Por ello, las declaraciones institucionales de no tolerancia, la difusión de la información, la formación adecuada de los 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 los que las practiquen.

## II. *Definiciones y objeto*

2.1 Definición de acoso laboral.—Cuando se utiliza la expresión acoso laboral, se suele hacer referencia a lo que en términos algo más concretos se conoce como «acoso moral o psicológico en el trabajo» —en su terminología inglesa, «mobbing»—. Es a este tipo de acoso, al que se referirá exclusivamente este protocolo, sin olvidar, no obstante, que este fenómeno puede ser enmarcado, a su vez, en un marco conceptual más amplio como es el de la «violencia psicológica en el trabajo», en el que podemos incluir también toda una serie de conductas, indeseables e inaceptables en el ámbito laboral.

A los efectos de este protocolo e intentando clarificar la definición de acoso laboral contenida en la Ley Orgánica 5/2010 a que se ha hecho referencia en la introducción, se considera como «acoso psicológico o 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/s que actúan frente a aquélla/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».

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.

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

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.

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.

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.

Asimismo, no se considerarán conductas de acoso aquellas que, aún pudiendo incluirse aparentemente en la definición, se concluya que por sus características no constituyen 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 el anexo II se incluye una relación de conductas «típicas» de acoso, a los efectos de una mayor clarificación de este fenómeno.

2.2 Objeto y ámbito de aplicación.—El objeto de este acuerdo es establecer un procedimiento de actuación ante situaciones que pudieran constituir acoso laboral en los términos establecidos en el apartado anterior, en el ámbito del Consorcio Casa de América.

El presente Protocolo será de aplicación a todo el personal del Consorcio Casa de América.

### III. *Procedimiento de actuación*

#### 3.1 Primera fase.

3.1.1 Iniciación del procedimiento.—El procedimiento se inicia a partir de la presentación de un escrito —que en este modelo de protocolo denominaremos «denuncia»— aportado por la persona presuntamente acosada, por su representante legal, por los representantes de las empleadas y empleados del Consorcio Casa de América, o por las personas titulares del Área que tengan conocimiento del posible acoso. Cuando el denunciante no sea el propio interesado, la organización estará obligada a corroborar el caso y, una vez corroborado, iniciará las actuaciones previstas en este protocolo.

En el anexo III se incluye un impreso-modelo de denuncia al respecto, que está accesible en sharepoint, en la carpeta de comunes: Dirección de Gerencia/ Recursos Humanos/ Protocolos acoso y formularios de denuncia.

El escrito o comunicación de denuncia debe dirigirse al Director General enviándolo al buzón [acoso@casamerica.es](mailto:acoso@casamerica.es) donde la Unidad creada a tal efecto (formada por delegados/as de personal y directores del Consorcio), se encargará de su recepción y tramitación.

Esta Unidad, tras un primer análisis de los datos objetivos y/o previamente conocidos sobre el caso deberá:

1. No admitir a trámite dicha denuncia, por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo.
2. 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, la unidad tramitadora podrá proponer motivadamente la posible movilidad de éstas, con el fin de evitarles mayores perjuicios.

3.1.2 Indagación y valoración inicial.—Si la Unidad referida considera procedente iniciar la tramitación comenzará ésta solicitando informe a un experto del Servicio de Prevención del Consorcio Casa de América y recopilará la información inicial que se requiera para poder efectuar una primera valoración del caso.

El Servicio de Prevención deberá informar sobre la situación previa de los riesgos psicosociales, así como de posibles antecedentes o indicadores de interés para el caso, con los límites que pudiera tener, en su caso, determinada información confidencial. Además, si dispone de algún especialista en el área de la Psicología laboral aplicada, y a petición del responsable de la Unidad tramitadora, deberá asesorar a dicha Unidad sobre la orientación del caso —incluida la posible necesidad de recurrir a especialistas, internos o externos.

En el proceso de recopilación de información, que deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos los implicados, podría ser necesario proceder a entrevistar a los afectados —denunciante y denunciado— y posiblemente a algunos testigos u otro personal de interés, si los hubiere. En todo caso, la indagación acerca de la denuncia debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas, tanto reclamante como persona presuntamente acosadora.

Dichas entrevistas deben ser realizadas por personal técnico experto en análisis y resolución de conflictos interpersonales. En ellas, tanto el denunciante como el denunciado podrán ser acompañados, si así lo solicitan expresamente, por un Delegado de Prevención, u otro acompañante de su elección.

Al finalizar esta indagación previa, la Unidad tramitadora referida, emitirá un informe de valoración inicial, con las conclusiones y propuestas que se deriven de la misma, que elevará a

al Director Gerente, en su calidad de responsable de Recursos Humanos, acompañando las actuaciones practicadas.

Este informe deberá ser emitido en un plazo máximo de 10 días naturales desde que se presentó la denuncia.

3.1.3 Elaboración de propuestas resultantes del informe de valoración inicial.—A la vista del informe de valoración inicial, el responsable de Recursos Humanos deberá actuar en consecuencia, debiendo optar por alguna de las siguientes alternativas:

- A) Archivo de la denuncia, motivado por alguno de los siguientes supuestos:
  - Desistimiento del denunciante (salvo que de oficio procediera continuar la investigación de la misma).
  - Falta de objeto o insuficiencia de indicios.
  - Que por actuaciones previas se pueda dar por resuelto el contenido de la denuncia.
- B) Si del análisis del caso se dedujera la comisión de alguna otra falta, distinta al «mobbing» y tipificada en la normativa existente, se propondrá la incoación del expediente disciplinario que corresponda.
- C) Si del referido informe se dedujese que se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial, —por ejemplo, de «maltrato psicológico», pero no «mobbing»—, se aplicará, si procede, alguna de las siguientes medidas:
  - c.1 Si se trata de una situación de conflicto: Activar los mecanismos de resolución de conflictos interpersonales, si existen, o proponer la actuación de un «mediador», admitido por las partes.
  - c.2 Si se trata de «otros supuestos» incluidos en el ámbito de los riesgos psicosociales: Aplicar las medidas correctoras que aconseje el informe de valoración inicial, si procede.
- D) Indicios claros de acoso laboral: Cuando del referido informe se deduzca con claridad la existencia de acoso laboral, el precitado responsable podrá ordenar la incoación de un expediente disciplinario por la Comisión de una falta muy grave de acoso, y aplicará si procede, medidas correctoras de la situación.
- E) Presunción/Indicios de posible acoso laboral, en base al informe inicial emitido: Si del informe de valoración inicial, que habrá considerado la naturaleza de la denuncia e incluirá las entrevistas realizadas y la información recopilada, se presumiera razonablemente que existen indicios de acoso laboral, contra el empleado/a público/a, pero no se está aún en condiciones de emitir una valoración precisa, el órgano administrativo actuante, trasladará dicho informe inicial y toda la información disponible a un «Comité Asesor para situaciones de acoso», constituido al efecto, al que se hace referencia más adelante, continuando el procedimiento establecido en este protocolo.

## 3.2 Segunda fase

3.2.1 Constitución de un Comité Asesor.—La aceptación del informe inicial, por parte del Responsable de Recursos Humanos, por el que se determina que existe presunción de acoso, motivará a que se constituya un Comité Asesor en el plazo de cinco días hábiles, en los términos establecidos en el anexo I.

En la resolución de constitución del Comité además de nombrarse los miembros del mismo se designará a alguno de ellos como instructor.

Serán de aplicación a los miembros de dicho Comité las normas relativas a la abstención y recusación establecidas en los artículos 28 y 29 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3.2.2 Investigación.—Reunido el Comité Asesor, a la vista del informe de valoración inicial, puede dar por terminada la investigación si no apreciara indicios de acoso laboral. Si el Comité Asesor acuerda continuar el procedimiento, el instructor de dicho Comité realizará, las actuaciones pertinentes para recabar la posible información complementaria que pueda existir y determinar si se aprecian o no indicios suficientes de situación de acoso laboral.

Al término de dicha investigación, el instructor elaborará un informe que presentará al Comité Asesor. El plazo para recabar información y elaborar el informe correspondiente no será superior a quince días naturales.

Los órganos y personal del Consorcio tendrán la obligación de colaborar con el instructor a lo largo de todo el proceso de investigación.

3.2.3 Elaboración del Informe de conclusiones del Comité Asesor.—Finalizada la investigación del Comité Asesor el instructor del procedimiento remitirá el informe de conclusiones al Director General.

Dicho responsable, a la vista del informe, en el plazo de quince días naturales podrá:

- Declarar la inexistencia de acoso y el archivo del expediente. No obstante, se pueden proponer aplicar medidas que mejoren la situación existente.
- Ordenar la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso y aplicar si procede medidas correctoras de la situación.
- Si se estima que se trata de hechos que pudieran ser constitutivos de algunos 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 distinta al acoso, se propondrá las acciones correctoras que pongan fin a la situación producida y se promoverá, en su caso, el expediente correspondiente.

3.3 Denuncias infundadas o falsas.—En el caso de que del informe de valoración inicial o del emitido por el Comité Asesor, resulte que la denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, el Director General podrá incoar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.

3.4 Información.—Con carácter general, de las actuaciones llevadas a cabo en cada fase del proceso y de la(s) resolución(es) adoptada(s) se informará a las partes implicadas. Asimismo se informará al Comité de Seguridad y Salud correspondiente, preservando la intimidad de las personas.

Excepcionalmente, y en aquellos casos en los que no quede suficientemente motivada la no admisión a trámite de alguna denuncia de acoso, el Comité de Seguridad y Salud, podrá acordar instar a la unidad tramitadora la revisión de las decisiones adoptadas.

#### IV. *Seguimiento y control*

El Área de Recursos Humanos registrará los informes de conclusiones y remitirá dichos informes a los titulares de los órganos que tengan competencias para realizar las medidas que en dichos informes se propongan.

El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas corresponderá al Área implicada, 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/a público/a que haya estado de baja laboral, después de una denuncia de acoso.

El Consorcio deberá realizar, por otra parte, un registro y seguimiento estadístico de los casos de acoso laboral realmente producidos en ellos e informar, en su caso, de los mismos al

Director General para su conocimiento y seguimiento general de estos problemas así como al Director Gerente y los/las delegados/as de Personal.

#### V. *Medidas de actuación y prevención del acoso*

Siguiendo los principios de la acción preventiva que se recogen en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el primer objetivo que hemos de plantearnos a la hora de abordar la prevención de cualquier riesgo es intentar evitarlo, si ello es posible; y de no serlo, ha de evaluarse el riesgo existente y actuar sobre el origen del mismo, para procurar minimizarlo.

Atendiendo a este principio, la actuación preventiva frente al acoso laboral debe plantearse a dos niveles:

5.1 Evaluación y prevención de situaciones de acoso laboral.—Es generalmente admitido que una organización inadecuada del trabajo, si bien no tiene por qué generar necesariamente conductas de acoso, suele ser el «caldo de cultivo» que favorece la aparición de estas conductas. De ahí que la primera y fundamental vía para la prevención del acoso laboral sea un adecuado diseño de dicha organización, tal y como se recomienda para la prevención de los riesgos psicosociales, en general. Diseño que debe ser complementado con un adecuado sistema de evaluación y control de dichos riesgos psicosociales.

En relación con ambas cuestiones y a fin de que los entornos de trabajo del Consorcio Casa de América sean los más adecuados, de forma que no se favorezca la aparición de conductas de acoso en el trabajo, su acción preventiva debería regirse por los siguientes planteamientos:

Respetar los criterios establecidos por la Ergonomía y la Psicología para un diseño adecuado del trabajo.

Diseñar y aplicar una adecuada política de evaluación y control de los riesgos psicosociales (en el contexto, a su vez, de una adecuada política de evaluación y control de los riesgos laborales en general, siguiendo los procedimientos establecidos al efecto en el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales del Consorcio Casa de América.

Los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales, serán los encargados de proponer y promover en el Consorcio las acciones preventivas que correspondan en cada caso; pero puesto que los problemas que puedan existir en este ámbito y, sobre todo, las medidas que se puedan proponer por parte de estos Servicios afectarán normalmente a la organización del trabajo, resulta imprescindible que la organización entera asuma este reto y, muy en particular, los responsables del organismo y los órganos administrativos responsables de los Recursos Humanos.

5.2 Elaboración de estrategias de sensibilización y formación.—Más allá de la acción general de prevención y mejora de las condiciones psicosociales de trabajo es necesario, igualmente, desarrollar estrategias preventivas específicas, que de forma directa eviten o reduzcan la posibilidad de aparición de las conductas de acoso.

A este respecto, el Consorcio Casa de América, a través del área de Recursos Humanos y con la colaboración de los Servicios de Prevención, promoverá y ejecutará programas específicos dirigidos a:

Establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos y procedimientos para la resolución de los mismos.

Proporcionar una formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, especialmente dirigida a responsables de equipos de personas, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.

Integrar en la formación continua de los mandos una definición clara de conductas «obligatorias» y de conductas «prohibidas», tanto en su propia función de mando como en la conducta de sus subordinados.



Organizar actividades formativas específicas para colectivos de responsables de Unidades u órganos involucrados en la prevención y gestión de los casos de acoso, por un lado, y para representantes sindicales, por otro, en las que se suministre información suficiente para dar a conocer la filosofía asumida por la Administración en cuanto a la no tolerancia de determinados comportamientos vinculados al acoso laboral y en cuanto a los procedimientos que se establezcan para su prevención y/o resolución.

Integrar los códigos éticos y los compromisos de la Administración, de forma transversal, en toda la formación continua.

Difundir información a través de las intranets y de otros medios de comunicación:

Elaborar documentos divulgativos sobre el riesgo y las medidas preventivas y hacer una amplia difusión.

Realizar sesiones de información para los empleados públicos para explicarles sus derechos, los reglamentos y las leyes que los protegen, las sanciones establecidas y el procedimiento para activar el protocolo. Así mismo, informar de las responsabilidades en que se podrá incurrir en caso de denuncias falsas o improcedentes.

Proporcionar información de la existencia del protocolo de acoso y de la web donde lo podrán encontrar.

Proporcionar información sobre el procedimiento administrativo contra el acoso. Informar de la existencia del protocolo de acoso en los manuales de acogida.

Hacer difusión dirigida y adaptada a los diferentes colectivos y categorías laborales.

Establecer algún sistema (buzón, correo electrónico o teléfono) dónde se puedan realizar consultas y recibir asesoramiento informativo sobre acoso de forma anónima

Informar sobre la existencia de herramientas que, en su caso, pudieran ser utilizadas por los presuntos acosados para dejar constancia de las situaciones concretas del presunto acoso.

## VI. *Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento*

En el contexto de este protocolo deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:

Cualquier empleado público tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible acoso laboral que conozca.

La persona afectada por un hecho de acoso laboral podrá denunciarlo ante la organización y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su denuncia.

Todo responsable público está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de acoso laboral en el ámbito de su competencia.

La aplicación de este protocolo no deberá impedir en ningún caso la utilización, paralela o posterior, por parte de las personas implicadas, de las acciones administrativas o judiciales previstas en la Ley.

En aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales a que obliga la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

Las empresas externas contratadas por la administración serán informadas de la existencia de un protocolo de actuación frente al acoso laboral, cuando este exista.

Cuando se produzca un caso de acoso entre empleados/as públicos y personal de una empresa externa contratada, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

Respecto a las garantías que debe cumplir el procedimiento deben señalarse las siguientes:

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.

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.

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.

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.

Restitución de las víctimas: Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, el Consorcio Odeberá restituirla en las condiciones más próximas posible a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.

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

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.

ANEXO I  
**Comité Asesor**

1. Composición:

Un representante del Consorcio Casa de América.

Un/a técnico/a del Servicio de Prevención, preferentemente especialista en Ergonomía y Psicología Aplicada.

Un/a Delegado/a de Prevención.

Un/a experto/a designado/a al efecto (si el Comité lo estimara necesario).

En la composición de los miembros del Comité se garantizará la distancia personal, afectiva y orgánica entre los miembros que la integren y las personas implicadas en el procedimiento.

2. Régimen de funcionamiento del comité asesor. –Se regirá en su funcionamiento por:

Las disposiciones de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común relativas al funcionamiento de los órganos colegiados.

La normativa legal y convencional española en materia de acoso laboral que resulte de aplicación.

Las Directivas de la Unión Europea en materia de acoso que resulten de aplicación. Las disposiciones recogidas en el presente protocolo.

Las normas de funcionamiento que acuerde el Comité.

3. Informes de conclusiones/recomendaciones. –El informe de conclusiones y recomendaciones debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

Composición del grupo/Comité Asesor.

Antecedentes del caso, denuncia y circunstancias de la misma.

Actuaciones previas: Valoración e informe inicial del caso.

Actuaciones (testimonios; pruebas; resumen de los principales hechos).

Conclusiones.

Medidas propuestas.

ANEXO II

**Listado de referencia de conductas que son, o no son, acoso laboral\***

A) *Conductas consideradas como acoso laboral*

Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.

Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan.

Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.

Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a los que han colaborado con los reclamantes.

Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador.

Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas.

Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.

B) *Conductas que no son acoso laboral (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones)*

Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.

Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.

Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.

Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.

Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.

Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.

Conflictos personales y sindicales.

---

\* Tomado del Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.

**ANEXO III**

**MODELO DE DENUNCIA POR ACOSO**

**SOLICITANTE**

- Persona afectada     
  Área/Servicio de Prevención     
  Recursos Humanos     
  Unidad directiva afectada  
 Comité de Seguridad y Salud     
  Delegados/das de prevención     
  Otros

**TIPO DE ACOSO**

- Moral/Laboral     
  Sexual     
  Por razón de sexo     
  Por razón de la orientación sexual  
 Otras discriminaciones (Especificar)

**DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA**

Nombres y apellidos  NIF  Sexo  H  M  
 Teléfono de contacto

**DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA**

Centro de trabajo  Unidad directiva   
 Vinculación laboral:  
 Funcionario/a     
  Estatutario/a     
  Interino/a     
  Laboral fijo     
  Laboral temporal  
 Grupo     
  Nivel     
  Antigüedad en el lugar de trabajo

**DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS**

**DOCUMENTACIÓN ANEXA**

- Sí. (Especificar)  No

**SOLICITUD**

- Solicito el inicio del Protocolo de actuación frente al Acoso ...

**LOCALIDAD Y FECHA**

**FIRMA DE LA PERSONA INTERESADA**