

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (S.G.P.R.L.)	Cód: PPRL02
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL Tomado del Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado. Resolución de 5 de mayo de 2011 de la Secretaría de Estado para la Función Pública adaptado a la realidad del IMD.	Páginas: 21

Elaborado por: Sección de Administración y Gestión del IMD, de fecha 3 de febrero de 2025.

Aprobado por: Resolución de la Gerencia del Instituto Municipal para la Promoción de la Actividad Física y el Deporte de Las Palmas de Gran Canaria n.º 30/2025, de 4 de febrero.

N.º	ÍNDICE	PÁG.
1	INTRODUCCIÓN	2 – 4
2	DEFINICIONES Y OBJETO	4 - 6
3	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	6 – 10
4	SEGUIMIENTO Y CONTROL	10
5	MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO	10 – 12
6	CRITERIOS A LOS QUE DEBE AJUSTARSE LA ACTUACIÓN Y GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO	12 – 14
7	ANEXOS	15 - 21

1.- INTRODUCCIÓN

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, el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley 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 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, sexual y por razón de sexo (artículo 95.2.b.). La disposición adicional séptima 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 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, entendiendo 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 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 estas 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 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, según recoge el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, 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 dicha base se ha elaborado el presente protocolo, para su aplicación específicamente en el ámbito del Instituto Municipal para la Promoción de la Actividad Física y el Deporte de Las Palmas de Gran Canaria.

En este sentido, se han tenido en cuenta las especificidades de este Organismo Autónomo. Así, dada su dimensión, la estrecha conexión entre gran parte de la plantilla y la fuerte estabilidad de los empleados que en él trabajan, la externalización de determinados aspectos resulta necesaria para reforzar la objetividad en lo que a la investigación y las posteriores actuaciones se refiere.

1.2 Principios de actuación

Con el fin de asegurar que todos los empleados públicos disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada, **el Instituto Municipal para la Promoción de la Actividad Física y el Deporte de Las Palmas de Gran Canaria declara formalmente, por escrito, que 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.**

Este 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 son 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 este rechazo y el compromiso de actuación que lleva aparejado, el Instituto Municipal para la Promoción de la Actividad Física y el Deporte de Las Palmas de Gran Canaria se dotará 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, adoptará las medidas correctoras y de protección a las víctimas.

A tal fin, se establece el presente protocolo de actuación frente al acoso laboral, a implantar en el Instituto Municipal para la Promoción de la Actividad Física y el Deporte de Las Palmas de Gran Canaria. Protocolo que se plantea, en todo caso, desde una perspectiva esencialmente preventiva y de actuación en la fase más precoz de los problemas. Los 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 son: la declaración institucional de no tolerancia, la difusión de la información, la formación adecuada de los mandos intermedios y la disposición de este protocolo que insiste en la evitación de las conductas de acoso y en la actuación más temprana posible sobre las mismas.

2.- 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 el preámbulo, 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:

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, 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 III** 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 Protocolo 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 Instituto Municipal para la Promoción de la Actividad Física y el Deporte de Las Palmas de Gran Canaria.

El presente Protocolo será de aplicación directa a todo el personal del Instituto Municipal para la Promoción de la Actividad Física y el Deporte de Las Palmas de Gran Canaria.

3.- 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 protocolo denominaremos «denuncia»– aportado por la persona presuntamente acosada, por su representante legal, por los representantes de las empleadas y empleados públicos en el ámbito en donde aquélla preste sus servicios, o por las personas titulares de los órganos administrativos 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 IV** se incluye un impreso-modelo de denuncia al respecto, que estará accesible en la intranet del Instituto Municipal para la Promoción de la Actividad Física y el Deporte de Las Palmas de Gran Canaria.

El escrito o comunicación de denuncia debe dirigirse al titular de la Jefatura del Sección de Administración y Gestión del Instituto, que será siempre la unidad responsable de su recepción y tramitación.

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

- 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.
- Admitir a trámite la denuncia e iniciar la tramitación del caso según lo previsto en este protocolo.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, y previa

GERENCIA

Ref: EGA

Expte: Protocolo de actuación frente al acoso laboral

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 se considera procedente iniciar la tramitación, la Sección de Administración y Gestión llevará a cabo las actuaciones encaminadas a la designación de Investigador.

3.2 Investigación, informe y actuación

3.2.1 Investigación. - Admitida a trámite la denuncia, el Instituto Municipal para la Promoción de la Actividad Física y el Deporte de Las Palmas de Gran Canaria derivará la investigación a un **Investigador/a Externo/a** e independiente en la materia. En este sentido se llevará a cabo la contratación de estos servicios a una empresa de prevención de riesgos laborales que garantice que la persona encargada de la investigación cuenta con formación para realizar esta actividad con la máxima de las garantías. En este sentido, el/la **Investigador/a Externo/a** recabará la mayor información posible para poder efectuar una **primera valoración del caso**.

El proceso de recopilación de información deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todas las personas implicadas (incluidos los testigos y todas aquellas personas que directa o indirectamente participen en este proceso), deberá ser necesario entrevistar a las personas afectadas -persona presuntamente responsable de acoso o la presunta víctima del mismo- 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 la persona presuntamente acosadora como la persona presuntamente acosada.

En todo el procedimiento, tanto la persona denunciante como la persona denunciada podrán ser acompañadas, si así lo solicitan expresamente, por un o una representante unitario o sindical u otra u otro acompañante de su elección.

Todo el personal del IMD tendrá la obligación de colaborar con Investigación Externa a lo largo de todo el proceso de investigación.

De la investigación realizada se evacuará un informe que deberá ser coherente con lo establecido en el apartado siguiente.

3.2.2 Elaboración de propuestas resultantes del informe de valoración inicial. – A la vista del informe de valoración inicial, el titular de la Jefatura de la Sección de Administración y Gestión precitado 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 de la persona denunciante (salvo que de oficio procediera continuar la investigación de la misma).



GERENCIA

Ref: EGA

Expte: Protocolo de actuación frente al acoso laboral

- Falta de objeto o insuficiencia de indicios señalados por el informe de valoración inicial.
- 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 emitido por la Sección de Seguridad Laboral, 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.

De la conclusión del informe se dará traslado a la persona objeto del acoso, para que, en un plazo de cinco días naturales, pueda presentar alegaciones en caso de desacuerdo con la misma.

3.2.3 En caso de desacuerdo con las conclusiones del informe, la persona objeto de acoso podrá solicitar la intervención del Comité de Asesoramiento Externo, que quedará configurado por expertos en derecho laboral para el análisis jurídico de la situación. Dicha solicitud sólo será admitida, mediante la aportación de nuevos elementos de juicio por parte de la persona interesada, debidamente motivados, en cualquiera de los dos supuestos siguientes:

- Que el desacuerdo tenga su base en el archivo de la denuncia por falta de objeto o insuficiencia de indicios.
- Que la resolución aprecie una falta disciplinaria distinta de la del acoso laboral.

GERENCIA

Ref: EGA

Expte: Protocolo de actuación frente al acoso laboral

3.3 Segunda fase

La solicitud a la que se refiere el apartado 3.2.3. motivará que se proceda a la configuración de un Comité de Asesoramiento Externo en el plazo de cinco días hábiles (en los términos establecidos en el Anexo I).

El Comité de Asesoramiento Externo, a la vista del informe de valoración inicial, puede dar por terminada la investigación al no apreciar indicios de acoso sexual o de acoso por razón de sexo.

Si el Comité de Asesoramiento Externo acuerda continuar el procedimiento, éste designará a una persona del Comité, quien realizará las actuaciones pertinentes para recabar la información complementaria que pueda existir y determinar si se aprecian o no indicios suficientes de acoso sexual o de acoso por razón de sexo.

Al término de dichas actuaciones, elaborará un informe de conclusiones que presentará al Comité de Asesoramiento Externo para su aprobación y tramitación. El plazo para recabar información y aprobar el informe correspondiente no será superior a quince días naturales.

Desde el inicio el expediente hasta la finalización del mismo, el plazo no podrá superar los treinta días naturales.

Si el Comité de Asesoramiento Externo 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 de Asesoramiento Externo. El plazo para recabar información y elaborar el informe correspondiente no será superior a quince días naturales.

Los Servicios/Unidades del Instituto Municipal para la Promoción de la Actividad Física y el Deporte de Las Palmas de Gran Canaria tendrán la obligación de colaborar con el instructor a lo largo de todo el proceso de investigación.

3.3.1. Elaboración del Informe de conclusiones del Comité de Asesoramiento Externo. –

Finalizada la investigación del Comité de Asesoramiento Externo el instructor del procedimiento remitirá el informe de conclusiones al titular de la jefatura de Sección de Administración y Gestión.

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.

GERENCIA

Ref: EGA

Expte: Protocolo de actuación frente al acoso laboral

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.

3.4 Denuncias infundadas o falsas

En el caso de que del informe de valoración inicial o del emitido por el Comité de Asesoramiento Externo, resulte que la denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, se podrá incoar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables, sin perjuicio de pasar el tanto de culpa a la jurisdicción penal, por si los hechos pudieran ser constitutivos de delito.

3.5 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 del Instituto Municipal para la Promoción de la Actividad Física y el Deporte de Las Palmas de Gran Canaria, 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.

4.- SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Sección de Administración y Gestión registrará los informes de conclusiones y remitirá dichos informes a la Gerencia y Presidencia del IMD que determinarán quienes deben realizar las medidas que en dichos informes se propongan.

El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas corresponderá a cada Servicio/Unidad implicados, 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 evitar posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo, cuando se produce la reincorporación del empleado/a publico/a que haya estado de baja laboral, después de una denuncia de acoso.

Se deberá realizar, por otra parte, un registro y seguimiento estadístico de los casos de acoso laboral realmente producidos en ellos.

5.- 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

GERENCIA

Ref: EGA

Expte: Protocolo de actuación frente al acoso laboral

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 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).

La Sección de Seguridad Laboral del Instituto Municipal para la Promoción de la Actividad Física y el Deporte de Las Palmas de Gran Canaria será la encargada de proponer y promover en cada Servicio/Unidad 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 esta Sección afectarán normalmente a la organización del trabajo, resulta imprescindible que la organización entera asuma este reto y, muy en particular, los responsables de cada Servicio/Unidad 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, cada Sección/Unidad debe promover y ejecutar 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,



GERENCIA

Ref: EGA

Expte: Protocolo de actuación frente al acoso laboral

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 la intranet 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. Dar la publicidad debida a ese medio, y archivar de forma organizada las consultas e incidencias, de tal manera que su acumulación pueda dar lugar a detección de situaciones, y la actuación de oficio por la Administración.
- 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.

6.- 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



GERENCIA

Ref: EGA

Expte: Protocolo de actuación frente al acoso laboral

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 Departamento, organismo o entidad pública afectado deberá restituirla en las condiciones más próximas posible a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.



GERENCIA

Ref: EGA

Expte: Protocolo de actuación frente al acoso laboral

- **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.



GERENCIA

Ref: EGA

Expte: Protocolo de actuación frente al acoso laboral

7. - ANEXOS

ANEXO I INVESTIGADOR/A EXTERNO/A

1. **Definición:** El «Investigador Externo/a» es la persona que llevará a cabo la investigación una vez, previamente, se haya pronunciado la Sección de Administración y Gestión y, por tanto, la persona encargada de elaborar el informe a la que hace referencia el apartado 4.3 del protocolo.
2. **Nombramiento:** El «Investigador Externo/a» será contratada una vez acreditado que la persona tiene formación en las materias de prevención de riesgos laborales y de prevención del acoso sexual y acoso por razón de sexo, para el ejercicio de las funciones encomendadas por este protocolo.
3. Principios de actuación:
 - Se garantizará en todo caso la presunción de inocencia de las personas presuntamente acosadoras.
 - Se observará que la persona encargada de la Investigación Externa no se incluya en ninguno de los siguientes supuestos:
 - a) Tener cuestión litigiosa pendiente con alguno de los involucrados.
 - b) Tener un vínculo matrimonial o situación de hecho asimilable y el parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los involucrados, o con los asesores o representantes legales intervengan en la tramitación del protocolo.
 - c) Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas involucradas o las personas mencionadas en el apartado anterior.
 - d) Haber prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar a alguna de las personas involucradas.
 - Toda persona designada vendrá obligada a guardar la máxima confidencialidad en relación con los casos en que puedan intervenir. No pudiendo transmitir, ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas, en proceso de investigación o ya resueltas.
 - Las y los asesores confidenciales no podrán sufrir ningún perjuicio derivados del ejercicio de sus funciones.

GERENCIA

Ref: EGA

Expte: Protocolo de actuación frente al acoso laboral

4.Formación: La Sección de Administración y Gestión, y la participación de personas expertas, diseñarán los contenidos formativos que deban recibir las personas que vayan a ser nombradas asesoras confidenciales.

El módulo, que no será inferior a 100 horas de contenido eminentemente práctico, versará sobre cuestiones de igualdad entre mujeres y hombres, acoso laboral en el lugar de trabajo, sobre el presente protocolo y los procedimientos o instrucciones a las que se hace referencia en el mismo, formación en atención psicológica a víctimas, habilidades comunicativas y de gestión de equipos humanos.

Así mismo, el curso preverá sistemas de evaluación que garanticen la superación de los mismos y la adecuada preparación del alumnado



GERENCIA

Ref: EGA

Expte: Protocolo de actuación frente al acoso laboral

ANEXO II COMITÉ DE ASESORAMIENTO EXTERNO

1. Composición. El Comité de Asesoramiento Externo estará formado por expertos en derecho laboral convocados al efecto:

En la del Comité se garantizará la distancia de parentesco y por afinidad o manifiesta, y consanguinidad, así como las relaciones de amistad o enemistad y las personas implicadas en el procedimiento.

Todos los componentes de este Comité vendrán obligados a guardar la máxima confidencialidad en relación con los casos en que puedan intervenir. No pudiendo transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias y quejas presentadas, en proceso de investigación o ya resueltas.

2. Informes de conclusiones/recomendaciones.

3.

El informe de conclusiones y recomendaciones debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- Relación nominal de las personas que integran el Comité de Asesoramiento Externo e identificación de las personas supuestamente acosada y acosadora mediante el correspondiente código numérico.
- Antecedentes del caso, denuncia y circunstancias de la misma.
- Actuaciones previas: Informe de valoración y propuesta de conclusiones elaborado por la asesoría confidencial.
- Otras actuaciones: Testimonios; pruebas; resumen de los principales hechos, etc.
- Informe de conclusiones y medidas propuestas concretas (incluyendo las propuestas que estime oportunas, y las establecidas en el punto 4.4 del protocolo, así como la propuesta de las personas responsables de su implantación y ejecución, y las medidas cautelares y de compensación a la víctima, en su caso).
- Identificación de una fecha a corto y/o medio plazo para la supervisión y revisión posterior de la implantación de las medidas y de verificación de la ausencia de acoso sexual y/o acoso por razón de sexo.



GERENCIA

Ref: EGA

Expte: Protocolo de actuación frente al acoso laboral

ANEXO III

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.

GERENCIA

Ref: EGA

Expte: Protocolo de actuación frente al acoso laboral

ANEXO IV

MODELO DE DENUNCIA DE SITUACIÓN DE POSIBLE ACOSO

SOLICITANTE

- ☐ Persona afectada ☐ Recursos humanos ☐ Servicio afectado
- ☐ Comité de Seguridad y Salud ☐ Delegados/as de prevención ☐ Otros

TIPO DE ACOSO

- ☐ Moral/Laboral ☐ Otras discriminaciones (especificar)

DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA

Nombres y apellidos^(*):

NIF:

Identificador^(*):

Teléfono de contacto:

^(*) Cumplimentar al menos uno de los dos campos.

DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA

Centro de trabajo:

Unidad organizativa:

GERENCIA

Ref: EGA

Expte: Protocolo de actuación frente al acoso laboral

Vinculación laboral:

☐ Funcionario/a ☐ Estatutario/a ☐ Interino/a ☐ Laboral fijo ☐ Laboral
temporal ☐ Grupo ☐ Nivel Antigüedad en el

lugar de trabajo:

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

GERENCIA

Ref: EGA

Expte: Protocolo de actuación frente al acoso laboral

DOCUMENTACIÓN ANEXA

☐ Sí (especificar)

☐ No

SOLICITUD

☐ Solicito el inicio del Protocolo de actuación frente al acoso laboral

En Las Palmas de Gran Canaria, a de de 20....

Firma de la persona interesada