



**Ayuntamiento de
Villanueva del Río Segura
(Murcia)**

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO EN EL
ENTORNO LABORAL DEL AYUNTAMIENTO DE VILLANUEVA DEL
RÍO SEGURA.**

INDICE

I.- PREAMBULO

1.1.- JUSTIFICACIÓN	2
1.2.- REFERENCIAS NORMATIVAS	3
1.3.- OBJETIVOS	4
1.4.- DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS	5

II.- DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN	6
2.2.- DEFINICIONES	6
2.2.1.- Acoso Psicológico o moral en el trabajo	6
2.2.1.1.- Tipos de Acoso en el entorno laboral	7
2.2.1.2.- Fases de Acoso	8
2.2.1.3.- Grados de Acoso	8
2.2.2.- “Acoso Sexual y Acoso por razón de sexo”	9
2.2.3.- Acoso discriminatorio	9

III.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

3.1.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE RECLAMACIONES EFECTUADAS POR CONDUCTAS DE ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL	10
3.2.- FASES DE LA ACTUACIÓN.	11
3.2.1.- Primera Fase. Inicio del procedimiento: Solicitud de intervención	11
3.2.2.- Segunda Fase. Valoración inicial	12
3.2.3.- Tercera Fase. Fase de Resolución: Alternativas	13
3.2.4.- Comunicación de Actuaciones	15

IV.- SEGUIMIENTO Y CONTROL 16

V.- MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PEVENCIÓN DEL ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL

5. 1.- ACTUACIONES DE PREVENCIÓN	16
5.1.1.- Elaboración de estrategias específicas de sensibilización dirigidas a responsables de la Concejalías Delegadas	16
5.1.2.- Elaboración de estrategias específicas de sensibilización dirigidas a los empleados públicos y representantes de los trabajadores	17

VI.- REVISIÓN DEL PROTOCOLO

6. REVISIÓN DEL PROTOCOLO.	17
---------------------------------	----

I.- PREAMBULO.

1.1- JUSTIFICACIÓN.

El Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura, reconoce la necesidad de prevenir conductas de acoso en el trabajo, imposibilitando su aparición y erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral; 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.

Con objeto de garantizar la protección de los derechos de la persona legalmente reconocidos, el Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura, en su profundo compromiso de establecimiento de una cultura organizativa de normas y valores contra dicho acoso, manifiesta como principio básico, el derecho de los trabajadores públicos a recibir un trato respetuoso y digno.

La Constitución española reconoce como derecho fundamental *“La dignidad de la persona, los derechos inviolables que se 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 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 haber discriminación pro razón de sexo”* (art. 35.1)

En desarrollo de los anteriores principios, 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. 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 que reconoce 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. Y 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). También 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 y 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.



**Ayuntamiento de
Villanueva del Río Segura
(Murcia)**

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, 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 y hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcionarial que humille a 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 el 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 funcionarial 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”*.

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.

En el concreto espacio normativo de la Prevención de Riesgos Laborales, La Ley 31/1995 de 8 de noviembre, establece que todas las organizaciones laborales, incluidas las Administraciones Públicas, deben promocionar la mejora de las condiciones de trabajo de sus empleados y elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de los mismos, no solo velando por la prevención y protección frente a riesgos que pueden ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en la salud psíquica de los empleados.

Dentro del contexto que nos marca la citada Ley 31/1995, esta Corporación se compromete a poner en marcha procedimientos que permitan prevenir, detectar y erradicar los riesgos psicosociales de los trabajadores y en especial protocolizar el proceso de actuación ante las conductas que puedan suponer un acoso laboral.

Este “Protocolo de actuación frente al Acoso Laboral” en el Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura, constituye el instrumento para establecer el marco general de actuación de la política de prevención y detección en esta materia.

1.2.- REFERENCIAS NORMATIVAS.

Entre otras destacan las siguientes referencias normativas:

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.
- 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.
- La Ley 7/2007, del Estatuto Básico del Empleado Público, en cuyo artículo 95, punto 2, se tipifican como faltas disciplinarias de carácter muy grave, el acoso laboral (artº 95.2. letra o) y los acosos de naturaleza discriminatoria, el acoso moral, sexual y por razón de sexo (artº 95.2. letra b).
- Código Penal. Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. BOE Núm. 152 de 2010.

Las acciones de prevención y de sanción se apoyan en dos ámbitos normativos previos que tienen que ver 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. Derechos básicos todos ellos recogidos en, la primera de las normas mencionadas, nuestra norma fundamental (arts. 10, 14, 15 y 18).

La segunda de ellas es el R.D Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, regulador del estatuto jurídico del personal que presta servicios por cuenta ajena a algún empleador. (Artículo 4).

Recogiendo la idea y dando cumplimiento a lo ordenado por la Inspección de trabajo, esta Corporación se compromete a adoptar las medidas necesarias con el fin de asegurar que sus empleados disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de las personas se respete.

1.3.- OBJETIVOS.

El **objetivo general** de este protocolo, es definir el marco de actuación en relación a los casos de acoso psicológico o moral, acoso sexual y por razón de sexo y acoso discriminatorio, con la finalidad de evitar estos tipos de conductas en el ámbito del Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura.

Objetivos específicos.

1. Focalizar la actuación municipal en la prevención, erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral.



**Ayuntamiento de
Villanueva del Río Segura
(Murcia)**

2. Establecer un marco de actuación a seguir en caso de que se den conductas que puedan suponer acoso sexual, moral, y por razón de sexo, en el espacio laboral de esta Corporación.
3. Establecer un procedimiento de actuación de manera que se resuelvan las reclamaciones en origen, con eficacia y rapidez para evitar la aparición de conflictos, minimizándose de esta manera los daños hacia las personas y hacia la organización.

1.4.- DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.

Considerando que las conductas constitutivas de acoso no perjudican únicamente a los trabajadores directamente afectados, sino que repercuten igualmente en su entorno más inmediato y en el conjunto de la Institución, el Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura, se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de acoso y a afrontar las reclamaciones que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes **PRINCIPIOS**:

- Toda persona tiene derecho recibir un trato correcto, respetuoso y digno, y a que se respete su intimidad y su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida bajo ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.
- Todas las conductas de acoso, constituyen no sólo una afrenta al trato equitativo sino también una conducta grave, conducta que no será tolerada. En consecuencia, el Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura, se compromete a garantizar un entorno laboral exento de todo tipo de acoso.
- Los trabajadores del Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, al que se asocia un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo.
- El Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura garantiza a sus trabajadores el derecho a invocar los procedimientos previstos en el presente Protocolo, sin temor a ser objeto de intimidación, ni de trato injusto, discriminatorio o desfavorable. Dicha protección se aplicará por igual tanto a las personas que formulen una reclamación, como a aquellas que faciliten información en relación con dicha reclamación o que presten asistencia de algún otro modo en cualquier procedimiento previsto en el presente Protocolo.

II.- DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

2.1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente protocolo será de aplicación a todo el personal que preste sus servicios en el Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura.

Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este Protocolo las empresas externas contratadas por la Administración que serán informadas de la existencia de este protocolo de actuación frente al acoso en el entorno laboral.

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, conforme al R.D. 171/2004, que desarrolla el artº. 24 de la Ley 31/1995, de Prevención de riesgos Laborales, en materia de Coordinación de Actividades Empresariales, por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

2.2.- DEFINICIONES.

2.2.1. Acoso Psicológico o moral en el trabajo.

Se trata de 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, con el propósito o el efecto de crear un entorno intimidatorio 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.¹

Es por tanto, una conducta que tiene como fin la aniquilación psicológica del perseguido y que se ejerce de forma sistemática y reiterada en el tiempo, cumpliendo las siguientes condiciones:

- Que la finalidad del causante, como sujeto activo del acoso o en su caso como sujeto tolerante del mismo era perjudicar la integridad psíquica del trabajador o desentenderse de su deber de protección en tal sentido.
- Que se le hayan causado, o pudieran habersele causado, unos daños psíquicos.
- Que esta situación se haya desarrollado de forma sistemática y repetitiva en periodos concretos de tiempo, obedeciendo a un plan preconcebido dirigidas a perjudicar la integridad psíquica del empleado.

¹ Anexo II (Recopilación y análisis de las distintas definiciones actualmente existentes, no solo por la doctrina científica, sino también por las instituciones sociales y políticas relevantes en materia de salud laboral, por ejemplo, el Parlamento Europeo, OIT, Agencia Europea para la Seguridad y Salud, Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, y sentencias judiciales....etc.).



**Ayuntamiento de
Villanueva del Río Segura
(Murcia)**

- Que esta situación se haya mantenido durante un período suficiente de tiempo.

Existe una forma particularmente grave de acoso, que tiene definición penal. Se considera como tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcionarial que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad.²

En el extremo opuesto, como formas que ni siquiera constituyen jurídicamente acoso, existen una serie de conductas, reprobables y sancionables, en su caso, pero que no constituyen acoso laboral en un sentido estricto del término.³

Así **no** tendrán, la consideración de Acoso Psicológico:

- 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 “acoso psicológico” si no reúne las condiciones de la definición.
- Cuando se produzcan acciones de Violencia en el Trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero éstas **NO** sean realizadas de forma Reiterada y Prolongada en el Tiempo.

Pueden tratarse de auténticas situaciones de “riesgo psicológico en el trabajo”, pero sin el componente de repetición y duración, 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. 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.

- Un acto aislado: una discusión, un mal humor puntual, un cambio de lugar o de centro de trabajo sin consulta previa pero justificada o un cambio de turno no programado, entre otros.
- La presión legítima que es responsabilidad del superior para trabajar más o mejor.
- La supervisión o el control de la tarea siempre que no afecte a la dignidad del trabajador.

2.2.1.1.- Tipos de Acoso en el entorno laboral.

Podemos distinguir tres tipos de acoso:

² Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, art. 184.

³ Ver Anexo II.

- **Acoso descendente:** Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un superior sobre uno o más trabajadores.
- **Acoso horizontal:** Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador o un grupo de trabajadores sobre uno de sus compañeros.
- **Acoso ascendente:** Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador o grupo de trabajadores sobre su superior jerárquico.

2.2.1.2.- Fases de Acoso.

El acoso como una situación de hostigamiento que se prolonga en el tiempo, es un proceso en el que pueden distinguirse varias fases:

Fase de conflicto: Aparición de conflicto: disputas personales puntuales, diferencias de opinión, persecución de objetivos diferentes, fricciones personales. Una relación interpersonal buena o neutra, cambia bruscamente a una negativa.

Fase de estigmatización: Comienza con la adopción por una de las partes en conflicto de las distintas conductas definitorias de acoso. Lo que al principio ha podido ser un conflicto entre dos personas, puede llegar a convertirse en un conflicto de varias personas a la vez contra una sola con la adopción de comportamientos hostigadores grupales.

La prolongación de esta fase es debida a actitudes de evitación o de negación de la realidad por parte de la persona afectada, de otros compañeros e incluso de la dirección.

Fase de intervención desde la empresa: Dependiendo del estilo de liderazgo, se tomarán una serie de medidas encaminadas a la resolución positiva del conflicto (cambio de puesto, fomento del diálogo entre los implicados, etc.), o lo que es más habitual se tomarán medidas para apartarse del supuesto origen del conflicto, contribuyendo de esta manera a una mayor culpabilización de la persona afectada.

Fase de marginación o exclusión de la vida laboral: En este período el trabajador compatibiliza su trabajo con bajas de larga duración. En esta situación, la persona subsiste con distintas patologías como consecuencia de su anterior experiencia de hostigamiento con los consiguientes efectos físicos, psíquicos y sociales.

2.2.1.3.- Grados de Acoso.

En cuanto a los grados de acoso, vienen determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de acoso. Podemos distinguir tres grados:

- 1) Primer grado. La víctima es capaz de hacer frente a los ataques y de mantenerse en su puesto de trabajo. Hasta este momento, las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas.



**Ayuntamiento de
Villanueva del Río Segura
(Murcia)**

- 2) Segundo grado. Resulta difícil poder eludir los ataques y humillaciones de las que se es objeto; en consecuencia, el mantenimiento o reincorporación a su puesto de trabajo es más costosa. La familia y amistades tienden a restar importancia a lo que está aconteciendo.
- 3) Tercer grado. La reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños que padece la víctima requieren de tratamiento psicológico. La familia y amistades son conscientes de la gravedad del asunto.

2.2.2.- “Acoso Sexual y Acoso por razón de sexo”:

Con carácter general, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, define en su artículo 7 tanto el acoso sexual como el acoso por razón de sexo.

Se considera el “**acoso sexual**” como *“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.”*

En cuanto que “**acoso por razón de sexo**” se define como *“cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.”*

Si lo centramos en el ámbito del trabajo, el acoso sexual o por razón de sexo define la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo.

2.2.3.- Acoso discriminatorio:

La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, artº. 7, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y la Ley 62/3003, de 30 de diciembre, Título II, de medidas fiscales, administrativas y del orden social lo definen como:

Toda conducta de violencia psicológica que injusta y desfavorablemente diferencia el trato a otros basado exclusivamente en la pertenencia a:

- Grupo o categoría social distinto, tal como raza, origen étnico, sexo, religión, edad, discapacidad u orientación sexual, afiliación política o sindical.

Las citadas leyes configuran estas conductas como acoso, cuando tengan por objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad del acosado y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

III.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.

3.1.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE RECLAMACIONES EFECTUADAS POR CONDUCTAS DE ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL.

Criterios generales a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento.

Toda actuación relativa al acoso laboral debe plantearse desde una óptica de detección y actuación en la fase más precoz posible, a fin de evitar la cristalización de los conflictos y, sobre todo, de minimizar las consecuencias de los mismos para los empleados municipales afectados.

Con este enfoque, cuando en cualquier centro de trabajo de del Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura, sea conocida la existencia de una conducta que pueda ser constitutiva de acoso en el trabajo, se deberá actuar de acuerdo con lo previsto en el presente Protocolo.

En el contexto de este protocolo debe tenerse en cuenta que:

Cualquier empleado municipal tiene el derecho y 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 informar/poner en conocimiento de la Secretaría General del Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura, la situación en la que se encuentra.

Respecto a los principios y 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 comunicaciones 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.



**Ayuntamiento de
Villanueva del Río Segura
(Murcia)**

Restitución de las víctimas: Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, se deberá restituir a ésta 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 Corporación 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 la comunicación de los hechos, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre acoso.

3.2.- FASES DE LA ACTUACIÓN:

3.2.1. Primera Fase. Inicio del procedimiento: Solicitud de intervención.

INICIO: Presentación de solicitud de intervención.

Legitimación.- Estarán legitimados para iniciar el procedimiento:

- a. La persona afectada o su representante legal.
- b. Los representantes de los empleados y/o los delegados sindicales, en el ámbito donde el interesado preste servicio.
- c. Cualquier trabajador que tenga conocimiento de una posible conducta de acoso en el entorno laboral podrá solicitar a su superior jerárquico que se inicie de oficio el procedimiento descrito en este Protocolo.
- d. La Unidad directiva afectada, podrán actuar de oficio en aquellos casos en los que se disponga de información fehaciente

Cuando la información no provenga del propio interesado, la organización estará obligada a corroborar el caso y, una vez corroborado, iniciará las actuaciones previstas en este Protocolo.

En los casos b, c y d deberá ponerse en conocimiento de la persona supuestamente acosada, la iniciación del procedimiento.

La solicitud de intervención ha de formularse en todo caso, antes de que haya transcurrido un año desde que se tuvo conocimiento de la posible conducta de acoso en el entorno laboral.

Escrito de solicitud de intervención:

La solicitud deberá contener como mínimo:

- Nombre del solicitante y datos para contactar con el mismo (teléfono, domicilio, correo electrónico, etc).
- Identificación de las personas que presumiblemente están sufriendo las conductas de acoso.
- Descripción cronológica y detallada de los hechos.
- Nombres de los testigos, si existen, que el denunciante solicita sean escuchados por la Comisión de Investigación Interna.
- Copia de documentos y de cualquier otra información que se considere pertinente.
- Las partes que intervienen tendrán derecho a ser asistidos por representantes o asesores.

La solicitud se formulará por escrito ante la Secretaria General. Una vez recibida la solicitud deberá ser remitida a la Concejalía Delegada del Area de Personal, en un plazo no superior a diez días hábiles, para que se inicie la fase de valoración inicial.

Se guardará la más estricta confidencialidad para respetar el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas. El tratamiento de la información personal generada en este procedimiento se regirá por lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal

3.2.2.- Segunda Fase. Valoración inicial.

La Secretaria General trasladará el escrito de denuncia a la Concejalía Delegada del Area de Personal. Tras la recepción el titular de la Concejalía, en caso de aceptación, procederá a iniciar el trámite para su valoración inicial. La decisión, de ser negativa, habrá de ser motivada y comporta la devolución y archivo de la comunicación o denuncia.

Tras la valoración inicial del asunto denunciado, pueden iniciarse las actuaciones complementarias que ilustren de forma adecuada el trámite, solicitando informes o planteando entrevistas o comparecencias que resultaren convenientes.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en el proceso, y previa audiencia a las mismas, el titular de la Concejalía podrá adoptar las medidas o diligencias cautelares que estime necesario, con carácter provisional, con el fin de evitarles mayores perjuicios.

El proceso de recopilación de información comenzará con la petición de antecedentes, estudio de los expedientes personales y cuantos se consideran necesarios deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos los implicados, podría hacer necesario proceder a entrevistar a los afectados y posiblemente a algunos testigos u otras personas de interés, si las 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 parte afectadas, tanto reclamante como persona presuntamente acosadora.



**Ayuntamiento de
Villanueva del Río Segura
(Murcia)**

En dichas entrevistas, tanto el demandante como el demandado podrán ser acompañados, si así lo solicitan expresamente, por un asesor u otro acompañante de su elección.

Al finalizar esta indagación previa la Concejalía Delegada del Area de Personal emitirá un **informe de valoración inicial**, en un plazo de 10 días hábiles, con las conclusiones y propuestas que se deriven de la misma.

Se pueden dar cuatro grupos de situaciones en esta fase, a valorar por la Concejalía, tras cuyo el estudio del asunto, elaborará la respectiva propuesta de Resolución que dirigirá a la Alcaldía-Presidentencia.

- Conflicto menor.
- Conflicto Psico-Social.
- Responsabilidad disciplinaria.
- Acoso laboral.

Respecto de este último caso, también se puede dar una “Presunción razonable de indicios de acoso laboral”, pero no se esta aún en condiciones de emitir una valoración precisa.

3.2.3.- Tercera Fase. Fase de Resolución: Alternativas.

A la vista del informe de valoración inicial, que se acompañará de las actuaciones practicadas, el órgano competente, la Alcaldía, deberá actuar en consecuencia, debiendo optar por alguna de las siguientes alternativas:

1ª.- Archivar motivadamente la solicitud de intervención, en casos tales como el desistimiento (salvo que de oficio procediera continuar la investigación de la denuncia); la falta de objeto o de indicios suficientes; o que por actuaciones previas se pueda dar por resuelto el contenido de la solicitud de intervención.

En este caso se comunicará que se ha procedido al archivo de la solicitud de intervención a la Unidad Administrativa a la que está adscrita el/la presunto/a afectada.

2ª.- En el caso de que, del informe de valoración inicial se desprenda que los datos aportados o los testimonios sean falsos o se aprecie mala fe en la solicitud de aplicación de este Protocolo, al Alcaldía podrá acordar la incoación del correspondiente expediente disciplinario a las personas que han iniciado o participado en el desarrollo de los trámites.

3ª.- Si del referido informe se dedujese que se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial, se aplicará, si procede, alguna de las siguientes medidas:

- a) *Si se trata de una situación de conflicto:*

- Activar los protocolos de resolución de conflictos interpersonales, o proponer la actuación de un “mediador”, admitido por las partes.

b) *Si se trata de “otros problemas” incluidos en el ámbito de los riesgos psicosociales:*

- Aplicar las medidas correctoras que aconseje el informe de valoración inicial, si procede o encargar la realización de una Evaluación de Riesgos Psicosociales.

4ª.- Si del referido informe se deduce que *se trata de una falta disciplinaria (distinta a la prevista en el artículo 95.2.o) del EBEP* se procederá ponerlo en conocimiento de la Alcaldía-Presidencia con el fin de que se incoe el oportuno expediente disciplinario.

5ª.- Si, se presumiera razonablemente que existen claros indicios de acoso laboral, el titular de la Concejalía de Personal adoptará las medidas oportunas, entre las que se destacan las siguientes:

1. Con carácter inmediato adoptará las medidas necesarias con el fin de impedir el mantenimiento de la situación de acoso.
2. Practicará una Información Reservada de acuerdo con sus protocolos de actuación.
3. Instará la apertura de un expediente disciplinario de acuerdo con lo previsto en el artº 98 del Estatuto Básico del Empleado Público.

6ª.- En aquellos casos en que se tengan indicios claros de manifestación penal del acoso se dará cuenta al Ministerio Fiscal de la situación producida con el fin de que se instruya el procedimiento penal previsto en el artículo 73 del vigente Código Penal.

7ª.- Si del informe de valoración inicial, que habrá considerado la valoración de la comunicación o denuncia e incluirá las entrevistas realizadas y la información recopilada, se presumiera razonablemente que existen indicios de acoso laboral, contra el personal que presta sus servicios en el Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura, pero no se esta aún en condiciones de emitir una valoración precisa, el órgano administrativo actuante, trasladará dicho informe inicial y toda la información disponible a un “Funcionario Instructor” designado por la Alcaldía.

1. Nombramiento de Funcionario Instructor.

La aceptación del informe de valoración inicial, por parte de la Alcaldía, por el que se determina que existe la presunción de acoso, motivará a que se nombre un funcionario Instructor en el plazo de cinco días hábiles.

Serán de aplicación a dicho nombramiento 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.

2. Investigación.



**Ayuntamiento de
Villanueva del Río Segura
(Murcia)**

El Funcionario Instructor, a la vista del informe de valoración inicial, puede dar por terminada la investigación si no apreciara indicios de acoso laboral.

Si, por contra acuerda continuar con el procedimiento, 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. El plazo para recabar información y elaborar el informe correspondiente no será superior a quince días hábiles.

Todas la Unidades Administrativas del Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura tendrán la obligación de colaborar con el instructor a lo largo del proceso de investigación.

3. Elaboración del informe de conclusiones.

Finalizada la investigación, el Instructor del procedimiento remitirá el informe de conclusiones a la Alcaldía-Presidencia.

Dicho responsable, a la vista del informe, en el plazo de 15 días hábiles podrá:

- Declarar la inexistencia de acoso y el archivo del expediente. No obstante se pueden proponer aplicar medidas que mejoren la situación existente.
- Promover la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso y proponer, si procede, las medidas correctoras de la situación.
- Si se estima que se trata de hechos que pudieran ser constitutivos de algunos delitos cometidos por personal al servicio del Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura contra el ejercicio de los derechos de las personas 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 disciplinario correspondiente.

3.2.4.- Comunicación de Actuaciones.

De las resoluciones tomadas por cualquier Órgano de la Administración Municipal, una vez activado el presente Protocolo de actuación frente al acoso laboral en el Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura se informará a los implicados en el proceso, y así como a los representantes de los trabajadores municipales.

IV.- SEGUIMIENTO Y CONTROL.

El seguimiento y control de las medidas correctoras propuestas corresponderá a cada Concejalía Delegada según el área de que se trate, debiendo prestar especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, el apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas.

Se deberá prestar especial atención para evitar posibles situaciones de hostilidad en el entorno laboral, cuando se produzca la reincorporación del empleado público que haya estado de baja laboral después de una situación de acoso.

La Secretaria General deberá realizar un registro y seguimiento estadístico de los casos de acoso laboral realmente producidos en ellos e informar, en su caso, de los mismos a la representación de los trabajadores del Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura.

V.- MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL.

5.1.- ACTUACIONES DE PREVENCIÓN.

5.1.1 Elaboración de estrategias específicas de sensibilización dirigidas a responsables de las Concejalías Delegadas.

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, con la colaboración del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, se promoverán y ejecutarán programas específicos dirigidos a:

- 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 “intolerables”, tanto en su propia función de mando como en la conducta de sus subordinados.
- Organizar actividades informativas específicas para colectivos de responsables de las Concejalías Delegadas, involucrados en la prevención y gestión de los casos de acoso, en las que se suministre información suficiente para dar a conocer la filosofía asumida por la Corporación en cuanto a la intolerancia de determinados comportamientos vinculados al acoso laboral y en cuanto a los procedimientos que se establezcan para su prevención y/o resolución.
- Integrar los principios definidos y los compromisos de la Corporación, de forma transversal, en toda la formación continua.



**Ayuntamiento de
Villanueva del Río Segura
(Murcia)**

5.1.2.- Elaboración de estrategias específicas de sensibilización dirigidas a los empleados públicos y representantes de los trabajadores.

- Difusión de este Protocolo, a través de la intranet y de otros medios de comunicación:
- Elaboración y difusión de documentos divulgativos sobre el riesgo y las medidas preventivas
- Realización de sesiones de información para los empleados municipales y sus representantes, para explicarles sus derechos, los reglamentos y las leyes que los protegen, las sanciones establecidas y el procedimiento para activar este protocolo. Así mismo, se informará de las responsabilidades en las que se podrá incurrir, en caso de denuncias falsas o improcedentes.
- Difusión de información sobre el procedimiento administrativo contra el acoso.

VI.- REVISIÓN DEL PROTOCOLO.

6.- REVISIÓN DEL PROTOCOLO.

Este protocolo se revisará y/o modificará, previo informe del Comité de Seguridad y Salud, siempre que de su funcionamiento derive esta necesidad o por imperativo legal o jurídico.

ANEXOS AL PROTOCOLO DE DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL DEL AYUNTAMIENTO DE VILLANUEVA DEL RÍO SEGURA.

ANEXO I.

- Bibliografía recomendada.

ANEXOS II.

- Listado de referencia de conductas que son, o no son acoso laboral.

ANEXO I.

BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA.

- Hirigoyen, Marie-France (2001). El acoso moral, el maltrato psicológico en la vida cotidiana.
- LEYMANN, H.; Mobbing: la persécution au travail. Seuil. Paris 1996.
- Informe Randstad Calidad del Trabajo en la Europa de los Quince El Acoso Moral Elaborado por el Instituto de Estudios Laborales (IEL) ESADE-Randstad.
- Dirección General de Inspección de Trabajo y Seguridad Social, 34/2003 sobre MOBBING.
- Dirección General de Inspección de Trabajo y Seguridad Social criterio técnico 62/2009.
- Protocolo de Actuación frente al Acoso Laboral en la Administración General del Estado. 6 de abril de 2011.
- Martín Daza, F.; Pérez Bilbao, J.: (1998) *“El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing”*. Barcelona. NTP-476. I.N.S.H.T.
- Pérez Bilbao, J.; Nogareda Cuixart, C.: (1998) *“Violencia en el lugar de trabajo”*. Barcelona. NTP- 489. I.N.S.H.T.
- Warshaw, L. (1998) *“La violencia en el lugar de trabajo”*. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. O.I.T.
- Pérez Bilbao, J. et. Al. (2001). *“Mobbing, violencia física y acoso sexual”*. Barcelona. Documento Divulgativo. I.N.S.H.T.
- Hidalgo Vega, M. et Al. (2010). *“Acoso psicológico en el trabajo: definición”*. Barcelona. NTP-854. I.N.S.H.T.
- Resolución Del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo. (2001/2339(INI)).
- Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 6ª), de 23 julio 2001, en el Recurso de Casación núm. 3715/1997.
- TSJ de Madrid, (Sala de lo Social, Sentencia núm. 41/2008 de 21 enero AS 2008\947.
- TSJ de Madrid, (Sala de lo Social, Sentencia 24-4-2006 (AS 2006, 2280).
- Autos nº 448/01 y Sentencia nº 55 del Juzgado de lo Social nº 2, de VITORIA-GASTEIZ.
- Protocol per a la Prevenció, la Detecció, l'actuació i la Resolució de Situacions d'assetjament Psicològic, Sexual, Per Raó De Sexe o Orientació Sexual i altres Discriminacions a la Feina.



**Ayuntamiento de
Villanueva del Río Segura
(Murcia)**

- Protocolo de Acoso de la Diputación de Vizcaya.
- Protocolo de Acoso de la Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Protocolo de Acoso del Ayuntamiento de Leganés.

ANEXO II

La expresión de las situaciones de hostigamiento psicológico hacia un individuo es susceptible de ser manifestada de muy diversas maneras. Las conductas relacionadas a continuación, se pueden producir aisladamente, simultáneamente o de manera consecutiva.

En el acoso psicológico, lo habitual es que el individuo que es víctima de una situación de acoso, sea objeto de varios de las conductas que a continuación se describen.

LISTA NO EXHAUSTIVA DE CONDUCTAS RELACIONADAS CON SITUACIONES DE ACOSO, CLASIFICADAS POR TIPOS.⁴

a) Ataques a las víctimas con medidas organizacionales:

- Medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona.
- El superior de forma continuada restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- El abuso de poder a través del menosprecio persistente, o la fijación de objetivos con plazos inalcanzables, o la asignación de tareas imposibles de realizar.
- El abuso de autoridad al dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
- El abuso de poder al asignarle de modo permanente una ocupación en tareas inútiles o sin valor productivo con el fin de humillarlo.
- El control desmedido del rendimiento de una persona.
- Se reparte la carga de trabajo de manera desproporcionada, asignándole una cantidad excesiva en relación a los demás compañeros.
- No se le convoca a reuniones con sus compañeros
- No se le transmiten las instrucciones u órdenes necesarias para la realización de su trabajo, o se le transmiten de forma equivocada. Se le dan órdenes contradictorias.
- Se le asignan trabajos para los que el empleado o bien carece de cualificación, o bien la que tiene es mayor que la requerida para la realización de las tareas encargadas.
- Se prohíbe a los demás empleados que se relacionen con él o que se le facilite información sobre el trabajo.
- Se le atribuyen errores no cometidos, aireándolos y difundiéndolos ante los jefes y en el interior y/o exterior de la unidad.

⁴ Fuente: Grupo de Trabajo de la Dirección General de la Función Pública de la Administración General del Estado



**Ayuntamiento de
Villanueva del Río Segura
(Murcia)**

b) Ataques a las relaciones sociales de la víctima:

- Prohibir a los colaboradores que hablen a una persona determinada o restringir el trato de los compañeros
- 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. (Ningunear).

c) Ataques a la vida privada de la víctima:

- Criticar permanentemente la vida privada de una persona.
- Mofarse sistemáticamente de la vida privada de una persona.
- Comentarios acerca de que la persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Imitar los gestos, voces, etc. de una persona.
- Hacer parecer estúpida a una persona de forma repetida y reiterada.
- Terror telefónico llevado a cabo por el hostigador.
- Se propagan rumores sobre su vida personal.

d) Agresiones verbales:

- Gritos o insultos repetidos.
- Criticas permanentes y en mal tono acerca del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales reiteradas, coacciones o intimidaciones.

e) Rumores:

- Hablar mal de la persona a su espalda, reiteradamente.
- Difundir rumores falsos sobre el trabajo o vida privada de la víctima.

LISTA NO EXHAUSTIVA DE SITUACIONES QUE NO SON CONSIDERADAS COMO ACOSO PSICOLÓGICO.⁵

- Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tiempo).
- Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo.
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan.
- Un conflicto.
- Críticas constructivas, explícitas, justificadas.
- La supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- Los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad, en general.

DILIGENCIA.- *La pongo yo, el Secretario del Ayuntamiento, para hacer constar que el presente “Protocolo de Actuación Frente al Acoso en el Entorno Laboral del Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura” es el aprobado por la Junta de Gobierno Local, en sesión celebrada el 16.12.14; para cuya constancia certifico, rubricando todas las hojas de que consta, en Villanueva del Río Segura, a 17 de diciembre de 2014.*

El Secretario General,

Fdo.: José Antonio López Campuzano.

⁵ Fuente: NTP 476 “El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing