



Excmo. Ayuntamiento
SANTA CRUZ DE TENERIFE

SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS
Negociado de Prevención

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN E
INTERVENCIÓN CONTRA EL ACOSO LABORAL

CONTENIDO

1. Introducción.....2

2. Principios y ámbito de aplicación.....3

3. Definiciones y exclusiones.....3 y 4

4. Procedimiento.....7

- Puesta en conocimiento/denuncia.....7
- Mediación.....7
- Constitución de la Comisión de investigación.....8
 - Composición de la Comisión de investigación.....8
 - Normas de funcionamiento.....8
- Finalización del proceso.....10

5. Garantías del procedimiento.....11

6. Acciones por vía judicial.....11

7. Entrada en vigor.....11

SEPRECA



Handwritten signatures and stamps at the bottom of the page, including a circular stamp on the right.

INTRODUCCIÓN

La Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de trabajo de la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, con sede en Dublín, para el año 2000, situó a la Administración Pública como el sector productivo en donde más casos de acoso moral se manifiestan, situándose la incidencia del fenómeno en el 14%.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, establece que todas las organizaciones laborales, incluidas las Administraciones públicas, deben promover 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 sólo 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.

El objeto del presente documento es establecer un procedimiento de prevención y actuación frente a aquellas conductas que puedan suponer agresión o acoso físico, sexual o psicológico en el ámbito laboral y por tanto atentar contra el derecho fundamental de las personas al respeto de su dignidad e integridad.

Se pretende desarrollar una política que fomente un entorno laboral en el que todos los empleados tienen derecho al respeto, a la debida consideración de su dignidad personal y profesional y a la salvaguarda de la integridad.

Se deberán prever procedimientos que permitan encauzar los problemas de persecución psicológica, la existencia de fallos inherentes a la organización del trabajo o problemas de cooperación y colaboración entre los trabajadores.

Se deberán adoptar eficaces medidas de forma inmediata ante la existencia de estos problemas y realizará un análisis para comprobar si los mismos se deben a una inadecuada organización del trabajo.

Los trabajadores sometidos al acoso o persecución deberán recibir alguna forma de ayuda o apoyo inmediatos.

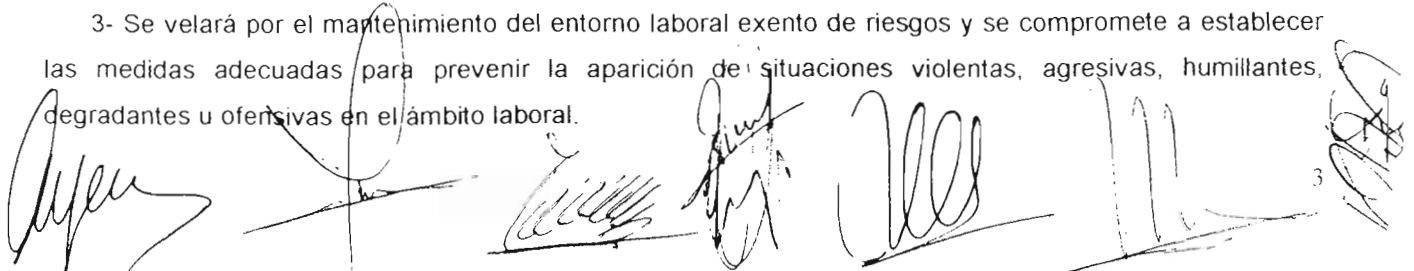
PRINCIPIOS Y AMBITO DE APLICACIÓN

El Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife llevará a cabo todas aquellas actuaciones tendentes a prevenir y eliminar cualquier conducta agresiva o degradante hacia los empleados públicos a su servicio, y así:

1.- La violencia en el trabajo en cualquiera de sus formas, ya sea a través de la agresión física, el acoso sexual o el acoso moral o psicológico, por ser esto absolutamente inadmisibles y no permitidos ni tolerados en nuestro ámbito.

2.- Todos los empleados de esta Corporación tienen derecho a ser tratados de manera digna, correcta y respetuosa, y a que se respete en el trabajo su integridad y bienestar físico, mental y social.

3.- Se velará por el mantenimiento del entorno laboral exento de riesgos y se compromete a establecer las medidas adecuadas para prevenir la aparición de situaciones violentas, agresivas, humillantes, degradantes u ofensivas en el ámbito laboral.



3

4.- Se desarrollarán y consensuarán las normas, procedimientos o protocolos necesarios para la prevención de las situaciones indicadas y serán asignados los recursos y medios técnicos y humanos precisos para actuar frente a situaciones de violencia laboral, garantizando el trato justo entre partes, la confidencialidad, la intimidad y el anonimato y el asesoramiento requerido por éstas.

5- Todos los empleados de esta Corporación son responsables de mantener un ambiente laboral adecuado, debiendo denunciar las situaciones de violencia laboral, tanto si son víctimas como testigos de la misma; así, se establecerán los procedimientos para que esto pueda llevarse a cabo.

Lo contenido en el siguiente procedimiento será de aplicación a todo el personal al servicio del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y en exclusiva a las situaciones de violencia laboral que se produzcan de forma reiterada, repetitiva y prolongada en el tiempo quedando excluidos los incidentes puntuales o aislados, que serán tratados, en su caso, mediante los procedimientos al efecto establecidos.

DEFINICIONES Y EXCLUSIONES

Acoso laboral: Aquella conducta que, por motivos laborales o extralaborales, sea inadecuada, reiterada, directa o indirecta, tanto verbal, física o de otro modo, de una o más personas contra una u otras en el lugar de trabajo, con el fin de destruirlas personal o profesionalmente, y siempre que estas conductas puedan razonablemente considerarse que contraviene el derecho de las personas a un trabajo digno, creando un clima o ambiente laboral intimidatorio, hostil y humillante. Un incidente aislado de conducta no se considera acoso.

Esta violencia ha de ser sistemática o habitual, esto es, estará inmersa en un proceso y no se trata de un único acto por grave e intenso que éste pueda ser.

Esto incluye, entre otras conductas:

- La difusión de rumores.
- La ridiculización pública en relación a su aspecto físico, sus gestos o su voz.
- Las diferencias de trato.
- La intimidación.
- El hostigamiento que se base en la edad, en la discapacidad, en el estado de salud, en las circunstancias familiares, en el sexo, en la orientación sexual, en el genero, en la raza, en el color, en el idioma, en las creencias u opiniones políticas, sindicales u otras, en el origen nacional o social, en la asociación con una minoría, en la propiedad, etc.
- Las agresiones físicas.
- El acoso sexual (como por ejemplo el contacto físico no deseado o las insinuaciones sexuales molestas, propuestas).

Es relevante señalar que en ocasiones no resulta sencillo diferenciar entre las conductas de acoso y las conductas de cortejo ya que en muchos casos lo que lo diferencia es la interpretación y valoración de la acción por parte de la persona que las recibe. Es potestad de cada individuo establecer qué comportamientos le agradan y cuales le agreden, y de parte de quién los acepta y de quién no, independientemente de la intencionalidad del emisor.

Hay algunos tipos de acoso sexual que no presentan dudas en su interpretación, tales como el chantaje sexual mediante el que el acosador (con poder para influir en la carrera profesional de la víctima) fuerza a un empleado a someterse a sus requerimientos sexuales bajo la amenaza de no lograr determinados objetivos laborales o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones del trabajo de los que ya disfruta.

Sospecha de acoso laboral: Entendemos por sospecha de acoso laboral las conjeturas fundadas en apariencia o viso de verdad de estar sufriendo acoso en su ámbito laboral, en los términos que se indican en el presente capítulo.

Si existe esa sospecha, se realizará una investigación en el seno de la Administración. Con esta investigación se pretende exclusivamente llegar a conclusiones que detecten y den solución a problemas organizacionales, tales como el ejercicio correcto de la autoridad, la protección de los estándares éticos y morales de la Organización y la salvaguarda de los derechos de los trabajadores.

Exclusiones del concepto de acoso laboral: Quedarán excluidos del concepto de acoso laboral aquellos conflictos interpersonales pasajeros y localizados en un momento concreto, que se pueden dar en el marco de las relaciones humanas y que afectan a la organización del trabajo y a su desarrollo, pero que no tienen la finalidad de destruir personal o profesionalmente a las partes implicadas en el conflicto.

Estos casos de conflicto, en los que los intereses de dos o más empleados parecen incompatibles, los órganos de gestión de personal deberán asumir una función de liderazgo y harán las diligencias necesarias para resolver los conflictos latentes y presentes.

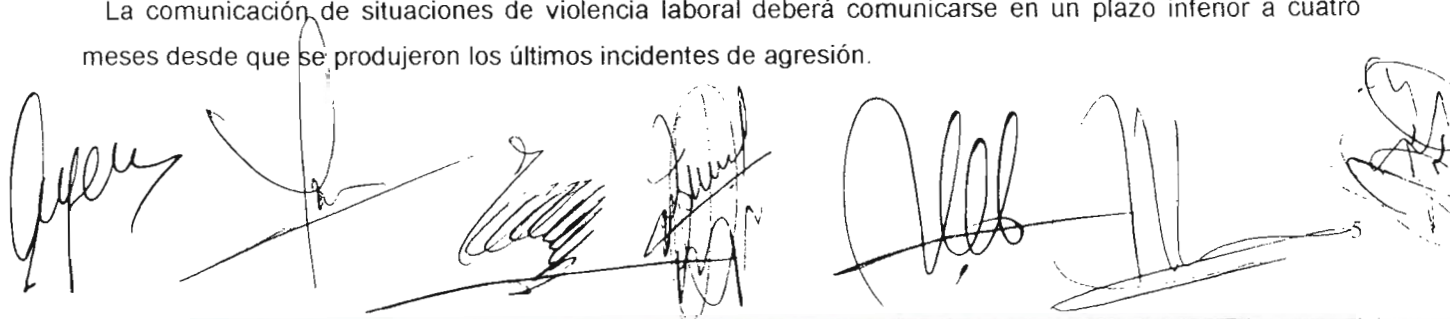
PROCEDIMIENTO

1) Puesta en conocimiento/denuncia:

El trabajador que crea estar sufriendo acoso laboral o la persona que tenga conocimiento fundado del hostigamiento por encontrarse en su entorno laboral, podrá acudir al Servicio de Recursos Humanos y solicitar una reunión con el Jefe de dicho Servicio, que como mediador en el caso, iniciará las actuaciones que a continuación se establecen.

La figura del mediador no podrá recaer sobre la persona acusada como posible acosador.

La comunicación de situaciones de violencia laboral deberá comunicarse en un plazo inferior a cuatro meses desde que se produjeron los últimos incidentes de agresión.



El Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, garantizará la confidencialidad y anonimato del denunciante y del denunciado, limitando el acceso a la información relativa a la denuncia únicamente al personal indispensable para el tratamiento de la misma.

2) Mediación:

En esta fase se pretende resolver el conflicto de manera ágil y dialogada. El mediador procederá proporcionando pautas de actuación y propuestas que intenten poner fin al conflicto y evitar que se vuelva a producir en el futuro.

Por su parte la Corporación se compromete a poner a disposición del mediador la formación necesaria para el desarrollo de esta actividad, así como el asesoramiento de expertos en la materia que le ayudarán en la tarea de mediación.

a) Iniciación de la fase de mediación.

Esta fase se iniciará en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la puesta en conocimiento de la situación salvo que existan razones justificadas que aconsejen la ampliación del plazo, mediante toma de declaración del mediador al trabajador acosado. En ella se darán todos los datos necesarios de la situación y se recabará la información pertinente aportando, si cabe, la documentación relativa al posible acoso.

Tras ello, se citará al trabajador denunciado por acoso, con el mismo fin.

Si fuera necesario el mediador podrá convocar cuantas reuniones estime oportuno para la resolución del caso con la confluencia del mediador, el posible acosado y el posible acosador, así como testigos propuestos por las partes.

El mediador dejará constancia escrita de todas estas actuaciones y tendrá acceso a toda la información existente relativa a los hechos.

También podrá dar inicio a esta fase de oficio el/los propio/s Responsable/s cuando considere/n que es necesario para la protección de la salud de sus trabajadores.

El mediador podrá ser recusado por las partes en conflicto, proponiéndose un sustituto.

b) Resolución de la fase de mediación.

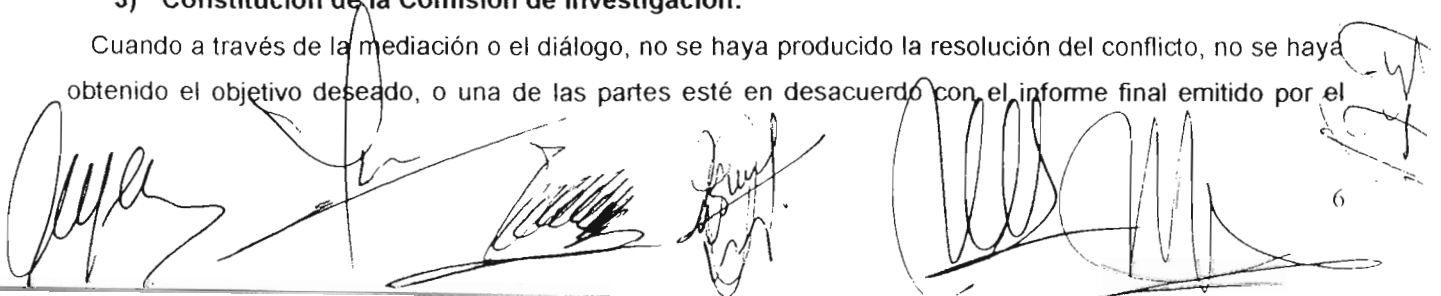
El mediador, en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la última reunión de mediación recogerá por escrito:

- Las actuaciones realizadas en la fase de mediación.
- Las medidas propuestas para dar solución al problema, todo ello, en el denominado documento de mediación.
- El documento de mediación será comunicado a las partes, como máximo, dentro de los cinco días hábiles siguientes, quienes deberán admitir o rechazar por escrito las medidas propuestas en un plazo no superior a cinco días hábiles desde su recepción; en caso de aceptación, se emitirá resolución al respecto.

Dichos plazos podrán ser ampliados cuando existan causas objetivas debidamente justificadas.

3) Constitución de la Comisión de investigación:

Cuando a través de la mediación o el diálogo, no se haya producido la resolución del conflicto, no se haya obtenido el objetivo deseado, o una de las partes esté en desacuerdo con el informe final emitido por el



6

mediador, se podrá crear una Comisión de investigación, solicitándose directamente a la Dirección General de Recursos Humanos.

El plazo para su creación será de 10 días hábiles desde la solicitud.

Composición de la Comisión de investigación:

- 1 Representante de la Corporación, que ocupe un puesto de Responsabilidad que tendrá la consideración de Presidente y elegido por la propia Comisión
- 1 Miembro del Negociado de Prevención.
- 1 Delegado de prevención.
- 1 Secretario.

Normas de funcionamiento:

1.- La Comisión de Investigación realizará de forma imparcial las actuaciones pertinentes en la fase de investigación para informar si ha existido o no acoso laboral.

2.- La Comisión podrá celebrar reuniones con las partes, bien de forma conjunta o separada (a petición de las partes).

3.- Las partes podrán acudir a las citaciones de la Comisión en compañía de un representante de los trabajadores cuando lo estimen oportuno y presentar documentos, informes, etc. que estimen oportunos, así como proponer la participación asesoramiento externo o propio de la Corporación. La Comisión aceptará toda la documentación y propuestas presentadas por las partes. La Comisión decidirá si esa documentación y propuestas serán o no tomadas en consideración.

4.- También se llevarán a cabo cuantas otras actuaciones sean necesarias para la resolución del caso (entrevistas, pruebas documentales, pruebas médicas, periciales,...).

5.- Se podrá acudir a asesoramiento externo o a testigos directos cuando así lo estime la Comisión o a solicitud de las partes afectadas.

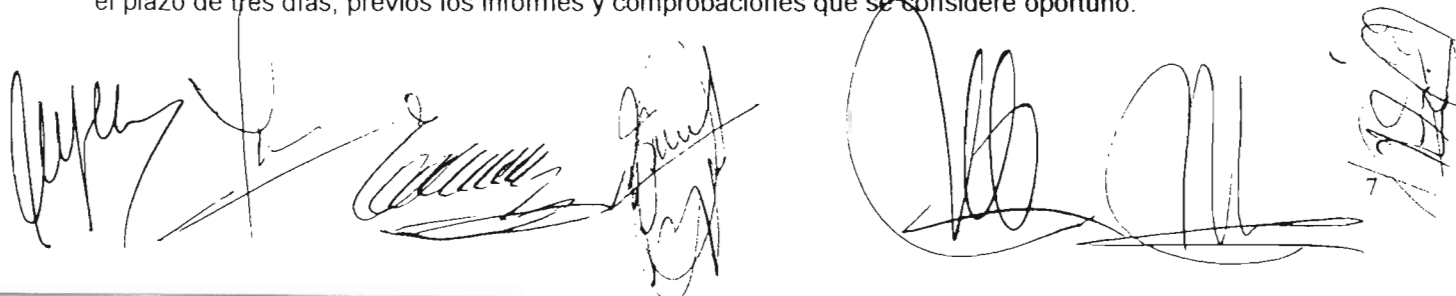
6.- Se podrá solicitar la colaboración de cualquier miembro de la Corporación, quienes tendrán la obligación de prestar dicho apoyo.

7.- Todos los miembros que componen la Comisión tendrán voz y voto menos el Secretario que solo tiene voz.

8.- Los acuerdos de la Comisión se adoptarán por mayoría y en caso de empate el presidente tendrá un voto de calidad.

9.- La Comisión tendrá acceso a toda la documentación relacionada con el caso, salvo aquella de carácter confidencial, a la que sólo podrá acceder con consentimiento por escrito de las personas afectadas.

10.- Las partes en conflicto podrán recusar a alguno de los miembros de la Comisión por escrito presentado al Presidente, con expresión de causa/s en que se funda: en el siguiente día el recusado manifestará a la presidencia si se da o no la causa/s alegada; en el primer caso, el Presidente podrá acordar su sustitución acto seguido. Si el recusado niega la causa de recusación, el Presidente resolverá en el plazo de tres días, previos los informes y comprobaciones que se considere oportuno.



Handwritten signatures of the members of the Commission, including the President and Secretary.

FINALIZACIÓN DEL PROCESO

En el plazo máximo de un mes desde la constitución de la Comisión de Investigación, ésta elaborará un informe vinculante, que se comunicará a todas las partes y en el que se indicará:

- Si ha existido, a juicio de la Comisión, acoso laboral o no.
- Las medidas preventivas propuestas y la planificación de actuaciones (plazos, personal responsable de ejecución, etc...) todo ello para dar solución al caso.
- En su caso propuesta de apertura de expediente disciplinario.

El plazo indicado de un mes podrá ser ampliado en caso de dificultades insalvable para la obtención de la información necesaria para la investigación.

El contenido del informe tendrá carácter confidencial y sólo será conocido por las partes en litigio y por los miembros de la Comisión, quienes deberán responder al deber de sigilo.

A partir del informe de conclusiones se dictará resolución en un plazo inferior a 20 días hábiles.

Cuando la Comisión no pueda resolver la situación en la fase de investigación ésta puede concluir con un informe motivado explicando los motivos que impidieron resolver la reclamación.

El proceso desarrollado por la Comisión de investigación, podrá ser anulado en cualquier etapa del mismo por acuerdo entre las partes, y a solicitud escrita de las mismas y presentada y firmada de forma conjunta.

GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

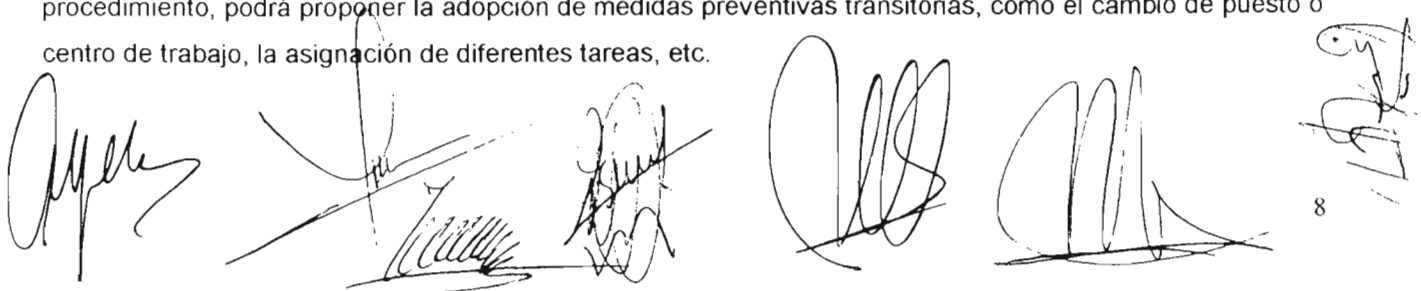
Deber de sigilo. A toda aquella persona que tenga una relación de servicio con esta Administración y haya participado en cualquiera de las fases previstas en este procedimiento se les exigirá el deber de sigilo.

Protección del derecho a la intimidad. En todo momento se garantizará la protección al derecho a la intimidad de las personas que han tomado parte en cualquiera de las fases de este procedimiento.

La Corporación garantizará que las personas que denuncien situaciones de violencia en el ámbito laboral, así como cualquier otra que haya participado en el procedimiento, no sufra, por consecuencia de este hecho, represalias, intimidación o discriminación en el trabajo.

La Administración adoptará las medidas correctoras necesarias para garantizar una protección adecuada de la salud del/la trabajador/a que haya sido víctima de acoso laboral prestándole el apoyo organizativo y psicológico necesario para lograr su total restablecimiento.

Medidas transitorias. El Negociado de prevención, durante el desarrollo de cualquier fase del procedimiento, podrá proponer la adopción de medidas preventivas transitorias, como el cambio de puesto o centro de trabajo, la asignación de diferentes tareas, etc.

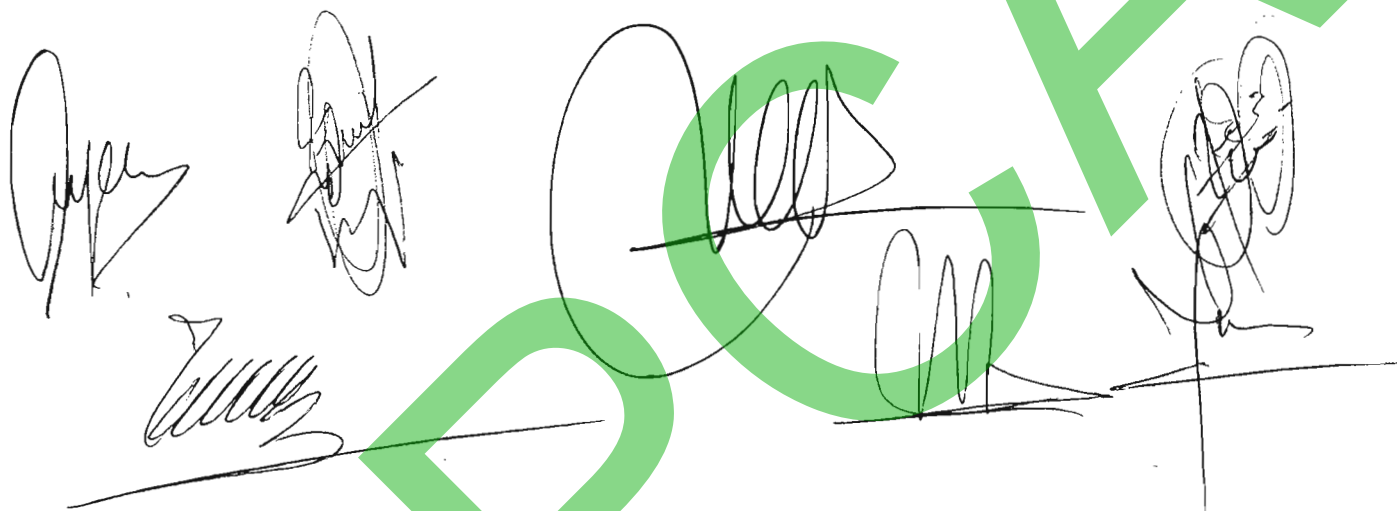


ACCIONES POR VÍA JUDICIAL

La presentación de una acción en vía judicial o ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, paralizará el procedimiento desde que se tenga conocimiento fehaciente de la misma.

ENTRADA EN VIGOR

El presente Procedimiento entrará en vigor tras su discusión y aprobación y su validez será de cinco años, plazo tras el cual será valorada su eficacia y podrá prorrogarse su aplicación.



The image shows several handwritten signatures in black ink, some with horizontal lines underneath. A large, semi-transparent green watermark is overlaid on the page, consisting of the letters 'SEPER' in a large font and 'ATA' in a smaller font, both slanted upwards to the right.