

Protocolo de prevención y actuación en los casos de acoso laboral



**RESIDENCIA DE MAYORES
"FRANCISCO ORTIZ"**

INDICE

- 1.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN
- 2.- OBJETO Y ÁMBITO APLICACIÓN
- 3.- DEFINICIÓN
- 4.- GARANTÍAS DE ACTUACIÓN
- 5.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN
- 6.- SEGUIMIENTO Y CONTROL
- 7.- REVISIÓN
- 8.- ANEXOS:
 - I : CLASIFICACIÓN CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO
 - II: MODELO DE DENUNCIA INTERNA

1.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Con el fin de asegurar que todos los trabajadores del centro disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada, se establece este protocolo desde una perspectiva esencialmente preventiva y de actuación precoz, con la finalidad de evitar las conductas violentas y de acoso o, en último extremo, minimizar su efecto sobre quienes las puedan sufrir y la organización en su conjunto.

En este sentido, son principios que inspiran este protocolo:

- Prevenir y no tolerar el acoso sexual, el acoso por razón de sexo y cualquier conducta que atente a la dignidad de las personas y su intimidad o que sea discriminatoria.
- Garantizar un entorno laboral positivo, saludable y libre de acoso sexual y de acoso por razón de sexo.
- Promover una cultura de prevención contra el acoso, concienciando, informando y previniendo el acoso y todas aquellas acciones censurables o manifiestamente negativas u ofensivas.
- La instrucción a todo el personal de su deber de respetar la dignidad de las personas y su intimidad, así como la igualdad de trato entre mujeres y hombres.
- Garantizar la impartición de una formación especializada en esta materia, dirigida a todo el personal del centro.
- El tratamiento personalizado y reservado para todas las personas afectadas por las actuaciones del presente protocolo, garantizando la aplicación de la normativa de protección de datos.
- Tramitar con diligencia y celeridad las quejas, denuncias o reclamaciones que puedan producirse en este ámbito, con las debidas garantías de seguridad jurídica, confidencialidad, presunción de inocencia, objetividad, transparencia, imparcialidad y derecho de defensa de las personas implicadas.
- Destinar los recursos necesarios para garantizar las medidas de actuación frente al acoso previstas en el presente protocolo.

2.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El objeto de este protocolo es establecer un procedimiento de actuación ante situaciones que pudieran constituir acoso laboral u otra discriminación.

Las disposiciones recogidas en el presente protocolo serán de aplicación a todo el personal que preste sus servicios en RESIDENCIA DE MAYORES FRANCISCO ORTIZ.

3.- DEFINICIÓN

A los efectos de este protocolo, se considera:

a) Acoso laboral o psicológico en el trabajo (APT), según las Notas Técnicas de Prevención (NTP) del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo números 476 y 854: exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada (al menos, una vez por semana) y prolongada en el tiempo (más de seis meses), hacia una o más personas por parte de otras que actúan frente a aquellas desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

El acoso laboral puede presentar las siguientes modalidades:

- Acoso descendente: es el ejercido de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un o una superior sobre una o más personas trabajadoras.

- Acoso horizontal: es el ejercido de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador, una trabajadora o un grupo de personas trabajadoras sobre uno de sus compañeros o compañeras.

- Acoso ascendente: es el ejercido de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador, una trabajadora o un grupo de personas trabajadoras sobre una persona superior jerárquica.

El acoso, como situación de violencia en el trabajo que se prolonga en el tiempo, es un proceso en el que se pueden distinguir varias fases:

- Fase de conflicto: aparición de un conflicto a partir de disputas personales puntuales, diferencias de opinión, persecución de objetivos diferentes o fricciones personales. Una relación interpersonal buena o neutra puede derivar bruscamente en una negativa.

- Fase de estigmatización: comienza con la adopción por una de las partes

en conflicto de una o varias 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 y otras compañeras e incluso de la dirección.

- Fase de intervención desde la organización: 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 las personas implicadas, etc.).

- Fase de marginación o exclusión de la vida laboral: en este periodo el trabajador o la trabajadora compatibiliza su prestación de servicios con bajas de larga duración. La persona subsiste con distintas patologías como consecuencia de su anterior experiencia de hostigamiento con los consiguientes efectos físicos, psíquicos y sociales.

En cuanto al grado de acoso, viene determinado por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas, pudiendo distinguirse tres grados:

- 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.

- Segundo grado: resulta difícil poder eludir los ataques y humillaciones de las que se es objeto y, en consecuencia, el mantenimiento o reincorporación a su puesto de trabajo es más costosa.

- Tercer grado: la reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños que padece la víctima requieren de tratamiento psicológico, médico o psiquiátrico.

b) Acoso discriminatorio: es toda conducta no deseada, relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo

GARANTÍAS DE ACTUACIÓN.

Las garantías que deben observarse en la aplicación de este protocolo serán las siguientes:

a) Respeto y confidencialidad: es necesario proceder con la discreción

necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y sigilo en todo momento.

b) Diligencia: la investigación y la resolución sobre la conducta denunciada se desarrollarán con la debida profesionalidad, diligencia y sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible, respetando las garantías debidas.

c) Protección de las víctimas y restitución de sus condiciones laborales, si resultan afectadas en el proceso.

d) Protección de la salud: adopción de las medidas pendientes para garantizar la salud de todas las personas empleadas afectadas.

e) 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.

f) Imparcialidad: el procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todas las personas que intervengan en el procedimiento actuarán para el esclarecimiento de los hechos denunciados.

g) Igualdad de trato: ausencia de toda diferencia de tratamiento a las personas que intervengan en el procedimiento.

h) Respeto al principio de presunción de inocencia.

r) Buena fe: las denuncias presentadas con mala fe, temeridad o basadas en datos falsos o los testimonios falsos determinarán, en su caso, la incoación del correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables de dichos comportamientos.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.

1. Iniciación del procedimiento.

El procedimiento se inicia mediante la presentación de un escrito (denuncia), aportado por la persona presuntamente acosada, por su representante legal, por cualquier empleado o empleada que tenga conocimiento de una presunta conducta de acoso en el entorno laboral o por las personas que tengan conocimiento del posible acoso.

Cuando la persona denunciante no coincida con la persona presuntamente acosada, deberá acreditarse el consentimiento expreso de esta última para iniciar las actuaciones señaladas en este protocolo. En ningún caso serán objeto de tramitación las denuncias anónimas ni aquéllas en las que la persona afectada no dé su consentimiento para la puesta en marcha del procedimiento de actuación.

En el Anexo II a este protocolo se incluye un impreso -modelo de denuncia- que estará accesible en el centro, y a disposición de cualquier persona que lo

necesite.

El escrito y la documentación que, en su caso, lo acompañe se presentarán en sobre cerrado.

El escrito de denuncia debe dirigirse a Junta Directiva al email: juntadirectiva@residenciafranciscoortiz.es, o bien utilizando el buzón que se encuentra en la entrada de la residencia, debidamente identificado para tal efecto.

1. Nombre y apellidos de la persona denunciante y, en caso de no ser esta quien presente el escrito, deberá constar el nombre de la persona que presuntamente sufre la situación de acoso.
2. Nombre y apellidos de la persona denunciada.
3. Hechos y acciones en los que se concreta la denuncia.
4. Firma de la persona denunciante o de la persona que presenta el escrito.

2.- Tramitación.

Presentado el escrito de denuncia, en el plazo de diez días hábiles desde su presentación, la Junta Directiva, decidirá sobre su admisión a trámite (que tendrá lugar cuando, lo expuesto reúna los elementos mínimos de credibilidad o procedencia para continuar su tramitación).

Procederá:

- Dar audiencia y tomar declaración por separado a las partes.
- Interrogar a los testigos propuestos por las partes y a cualquier persona que pueda aportar datos de trascendencia para el caso.
- Requerir la documentación que considere necesaria, así como aquella que incluya antecedentes o indicadores de interés para la investigación y la propuesta.
- Recabar asesoramiento o informes que considere necesario.
- Todas aquellas actuaciones no previstas expresamente y que de forma razonada se consideren necesarias

3.- Resolución.

En el plazo de diez días hábiles desde la recepción del informe, Junta Directiva procediendo al estudio de la denuncia, dando audiencia a las partes separadamente. se dictará resolución, que se comunicará a las partes, así como al órgano encargado de adoptar las medidas establecidas en la misma, en la que podrá:

1. Declarar el archivo por la aceptación por las partes de un acuerdo ajustado a Derecho y respetuoso con los derechos de las personas implicadas.
2. Declarar la existencia de una situación de acoso, proponiendo, en su caso, a la Junta Directiva el inicio de procedimiento disciplinario. Asimismo, podrán adoptar o proponer, según proceda, la adopción de cuantas medidas correctoras considere necesarias para mejorar la situación existente.
3. Declarar la inexistencia de una situación de acoso, procediéndose al archivo del expediente, sin más actuaciones.
4. Declarar la inexistencia de una situación de acoso, proponiendo, en su caso, el inicio de procedimiento disciplinario si se detecta la existencia de otra falta distinta al acoso, así como adoptando o proponiendo cuantas medidas considere oportunas.
5. Declarar la inexistencia de una situación de acoso, adoptando las medidas en orden al restablecimiento de la situación laboral en el caso de conflictos interpersonales.
6. Declarar que la denuncia es infundada, falsa o se ha presentado de mala fe o con temeridad, proponiendo, en su caso, el inicio de procedimiento disciplinario a las personas responsables de dichos comportamientos.

SEGUIMIENTO Y CONTROL.

Para el seguimiento y control del presente protocolo se mantendrán reuniones periódicas para revisar el cumplimiento de las medidas adoptadas y verificar su eficacia, por los Miembros de la junta Directiva. Asimismo, se prestará especial atención para evitar posibles situaciones de hostilidad en el entorno laboral cuando se produzca la reincorporación después de una situación de baja laboral de una persona que se haya visto inmersa en una situación de acoso.

REVISIÓN.

Para que las medidas para prevenir el acoso, sean efectivas, deberán ser revisadas periódicamente en los términos antes expuestos, debiendo procederse a dicha revisión cuando, entre otras circunstancias, se produzcan cambios en la organización del trabajo debidos a la introducción de nuevas tecnologías o la reestructuración de personal. La revisión se llevará a cabo y se acordará por los órganos a los que corresponde el seguimiento y control en los términos expuestos en los párrafos anteriores.

ANEXO I

Clasificación de conductas en materia de acoso

I. Conductas constitutivas de acoso laboral.

A título de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitativo, se relacionan las siguientes conductas:

1. Dejar a la persona empleada de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicada sin causa alguna que lo justifique.
2. Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que se le asignan.
3. Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
4. Acciones de represalia frente a personas empleadas que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización o frente a las que han colaborado con quienes reclaman.
5. Insultar o menospreciar repetidamente a una persona empleada.
6. Reprenderla reiteradamente delante de otras personas.
7. Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.
8. Hostigar de forma reiterada e injustificada o discriminatoriamente a una persona empleada subordinada mediante el régimen de licencias y permisos, el reparto de trabajo y el acceso a la formación o asignación de turnos de trabajo.

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

No tendrán la consideración de acoso laboral, por sí, aquellas conductas que impliquen un conflicto, acaecido en el marco de las relaciones humanas, y que evidentemente afecten al ámbito laboral, se den en su entorno e influyan en la organización y en las relaciones laborales. Hay que evitar que los conflictos deriven en cualquier forma de violencia en el trabajo y se conviertan en habituales o desemboquen en conductas de acoso psicológico. Tampoco tendrán la consideración de acoso laboral aquellas situaciones donde no existan acciones de violencia en el trabajo realizadas de forma reiterada o prolongada en el tiempo (por ejemplo, un hecho de violencia psicológica aislado y de carácter puntual).

A título de ejemplo, se citan algunas situaciones que no serían acoso laboral:

1. Un hecho violento singular y puntual, sin prolongación en el tiempo.
2. Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo.
3. La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan.

4. Un conflicto.
5. Críticas constructivas, explícitas y justificadas.
6. La supervisión o control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
7. Los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad en general.

ANEXO II

Modelo de denuncia interna

ASUNTO: Denuncia por Acoso Laboral.

DENUNCIANTE:

DENUNCIADO:

DATOS DE LA PERSONA AFECTADA:

Nombre y apellidos: _____

NIF: _____ Sexo: _____ Teléfono de contacto: _____

Puesto de trabajo: _____

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:

SOLICITO:

La tramitación de esta denuncia y que se investiguen los hechos que se describen siguiendo el protocolo para la prevención y actuación en los casos de acoso laboral u otra discriminación.

En..... a..... de20...