

# Protocolo de actuación ante situación acoso y violencia laboral del AYUNTAMIENTO DE GÁLDAR



## Contenido

1. Declaración de principios.....	3
2. Objetivo.....	3
3. Marco normativo.....	4
4. Conceptos.....	4
4.1. Acoso Laboral.....	4
4.2. Acoso sexual.....	6
4.3. Acoso por razón de sexo.....	6
4.4. Acoso psicológico o mobbing:.....	7
5. Implantación del protocolo.....	7
6. Seguimiento y control.....	13
7. Medidas de actuación y prevención del acoso.....	14
7.1 Evaluación y prevención de situaciones de acoso laboral.....	14
7.2 Elaboración de estrategias de sensibilización y formación.....	15
8. Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento.....	16
ANEXO I.....	19
ANEXO II.....	21
ANEXO III.....	26
ANEXO IV.....	28



## 1. Declaración de principios

El Ayuntamiento de Gáldar, en su empeño por salvaguardar la dignidad de su plantilla, se compromete a crear y mantener un entorno laboral respetuoso con la dignidad y libertad personal, no tolerando situaciones que favorezcan el acoso laboral, en todas sus formas y modalidades.

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 las personas trabajadoras públicas a recibir un trato respetuoso y digno.

Por esta razón, la dirección a través de este protocolo, deja expresa constancia de su intención de adoptar, en el marco de sus responsabilidades, cuantas medidas sean necesarias para impulsar un ambiente de trabajo saludable, no permitiendo ni consintiendo conductas relacionadas con el hostigamiento laboral.

## 2. Objetivo

El presente protocolo tiene por objeto establecer un procedimiento de actuación para el caso de que el personal detecte o considere que es objeto de acoso laboral y pueda hacer uso del mismo para que se lleven a cabo las actuaciones necesarias que esclarezcan la existencia o no de un caso de acoso y el Ayuntamiento de Gáldar pueda adoptar las medidas pertinentes. Este protocolo se basa en tres principios irrenunciables:

- El derecho de toda persona de recibir un trato cortés, respetuoso y digno.
- El derecho de la igualdad y la no discriminación en el trabajo.
- El derecho a la salud en el trabajo, que se garantiza no sólo velando por la prevención y protección frente a riesgos que puedan ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en la salud psíquica.

Este procedimiento, que forma parte del Plan de Prevención, se ha desarrollado siguiendo los criterios establecidos por la Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado. Es interno y, por tanto, no excluye ni condiciona las acciones legales que se pudieran ejercer por parte de las personas perjudicadas.





En todas las fases del proceso lo más importante y que nunca se debe olvidar es que el procedimiento debe ser garantista y respetuoso con los derechos de intimidad y con el deber de confidencialidad.

### 3. Marco normativo

Dentro de la normativa vigente sobre el hostigamiento en los lugares de trabajo, se puede destacar entre otras:

- Constitución Española.
- Estatuto de los Trabajadores (art. 4.2. e.)
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales (art. 14)
- Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de Julio de 2006, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley de Infracciones y sanciones en el orden social (art. 8.13.)
- Criterio Técnico de la Inspección de Trabajo N°/69/2009 sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.

### 4. Conceptos

Desde el punto de vista preventivo y a los efectos de la implantación del presente procedimiento, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones. No obstante, en el Anexo II se incluye una relación de conductas “típicas” de acoso, a los efectos de una mayor clarificación de este fenómeno.

#### 4.1. Acoso Laboral

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





A los efectos de este protocolo e intentando clarificar la definición de acoso laboral contenida en la Ley Orgánica 5/2010 a que se ha hecho referencia en la introducción, se considera como “acoso psicológico o moral”: “la exposición a conductas de Violencia Psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder –no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos–, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud”.

En este contexto, para que una conducta pueda ser calificada de acoso psicológico o moral (mobbing), se requerirá que se cumplan todas las condiciones que se han subrayado en la definición.

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

Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero no puede considerarse “mobbing” si no reúne las condiciones de la definición.

Las acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo. Puede tratarse de auténticas situaciones de “maltrato psicológico en el trabajo”, similares a las incluidas en el “mobbing”, pero sin el componente de repetición y duración que se requiere en aquél, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz. Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas de acuerdo a la normativa propia de cada organización; pero no como “mobbing”, por no reunir las características esenciales de éste. Hay que tener en cuenta que si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.

Asimismo, no se considerarán conductas de acoso aquellas que, aún pudiendo incluirse aparentemente en la definición, se concluya que por sus características no constituyen comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones «fundadas» por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes) o bien, cuando las pruebas presentadas no sean consistentes, sin ser



## 4.2. Acoso sexual

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (LOI) define el acoso sexual en su artículo 7.1 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.”

La Directiva 2002/73/CEE, de reforma de la Directiva 76/2007/CEE, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres, introducía en esta definición dos matices:

- a) al comportamiento verbal o físico, añadía la característica de no deseado,
- b) al entorno intimidatorio degradante u ofensivo, lo calificaba también de hostil y humillante.

En esta definición quedan comprendidas las dos modalidades de acoso sexual: el chantaje sexual y el acoso sexual ambiental.

- **Acoso sexual de intercambio o chantaje sexual:**

Se habla de chantaje sexual cuando se utiliza el sexo carnal como moneda de cambio para el sometimiento laboral del trabajador o trabajadora a cambio de formación profesional, mantenimiento del empleo, salario, promoción profesional, etc.

- **Acoso sexual ambiental**

Se entiende por acoso sexual ambiental el utilizar en el medio laboral una conducta sexual determinada que tiene como consecuencia, interesada o no, un ambiente de trabajo intimidatorio, degradante u ofensivo.

## 4.3. Acoso por razón de sexo

La LOI establece en su artículo 7.2: “Constituye acoso por razón de sexo 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.”



#### 4.4. Acoso psicológico o mobbing:

Constituye acoso psicológico o mobbing aquellas acciones, verbales o físicas, hostiles, humillantes, repetitivas y recurrentes en el tiempo que se dan frente a un trabajador o trabajadora, o frente a un grupo, en el ámbito de las relaciones interpersonales laborales de forma ofensiva y con el propósito de lograr el alejamiento de tales trabajadores frente al resto. El acoso puede obedecer a motivos laborales o extralaborales, pero ha de producirse en el lugar de trabajo.

Existen tres tipos:

- **Ascendente:** cuando una persona que ostenta un cargo jerárquico superior se ve acosada por una o varias personas subordinadas.
- **Horizontal:** cuando un trabajador o trabajadora se ve acosado o acosada por otra persona de su mismo
- **Descendente:** cuando una persona que ostenta un cargo jerárquico superior acosa y humilla a un trabajador o trabajadora de un nivel jerárquico inferior.

### 5. Implantación del protocolo

Con el fin de asegurar que todas las personas empleadas públicas disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada, es importante que cada Departamento, organismo o entidad pública declare 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 la persona acosadora ni cual sea su rango jerárquico. Y debe manifestar 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 y las trabajadoras públicas a recibir un trato respetuoso y digno.

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



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

El protocolo que se plantea, desde una perspectiva esencialmente preventiva y de actuación en la fase más precoz de los problemas. Por ello, las declaraciones institucionales de no tolerancia, la difusión de la información y la disposición de un protocolo que insiste en la evitación de las conductas de acoso y en la actuación más temprana posible sobre las mismas, deben ser elementos centrales para que las conductas de acoso se eliminen o, en el peor de los casos, produzcan el menor efecto posible sobre quienes las sufren, además de sancionar a los que las practiquen.

La actuación preventiva se desarrollará en dos fases:

#### 5.1 Fase 1:

##### 5.1.1 Iniciación del procedimiento:

El procedimiento se inicia a partir de la presentación de un escrito -que denominaremos modelo de “denuncia”- aportado por la persona presuntamente acosada, por su representante legal, por quienes representen a 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 la persona denunciante no sea la propia interesada, la organización estará obligada a corroborar el caso y, una vez corroborado, iniciará las actuaciones previstas en este protocolo.

En el anexo III se incluye un impreso-modelo de denuncia al respecto, que deberá estar accesible en cada Departamento/organismo/concejalía.

El escrito o comunicación de denuncia debe dirigirse a la persona titular de la jefatura superior de personal -en los términos establecidos en la Ley 6/1997, de 14 de abril, de organización y funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE)-, del ayuntamiento de Gáldar donde presta sus servicios la persona presuntamente acosada, mediante registro de entrada o, caso de temer por la máxima confidencialidad, directamente al personal técnico en Prevención de Riesgos Laborales municipal o de Igualdad, que será responsable de su recepción y tramitación.



Será dicho personal en Prevención o Igualdad y la jefatura superior de personal/RR.HH. quienes, tras un primer análisis de los datos objetivos y/o previamente conocidos sobre el caso deberán:

- 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.

- Iniciar la tramitación del caso según lo previsto en este protocolo.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, y previa audiencia a las mismas, la unidad tramitadora podrá proponer motivadamente la posible movilidad de éstas, con el fin de evitarles mayores perjuicios.

#### 5.1.2 Indagación y valoración inicial

Si la Unidad referida considera procedente iniciar la tramitación comenzará ésta solicitando informe al Servicio de Prevención y recopilará la información inicial que se requiera para poder efectuar una primera valoración del caso.

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

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

Dichas entrevistas deben ser realizadas por personal técnico experto en análisis y resolución de conflictos psicosociales. En ellas, tanto la persona denunciante como denunciada podrán ser





acompañadas, si así lo solicitan expresamente, por un/a Delegado/a de Prevención u otra persona a su elección.

Al finalizar esta indagación previa, la Unidad tramitadora referida, emitirá un informe de valoración inicial, con las conclusiones y propuestas que se deriven de la misma, que elevará a la jefatura superior de personal ante quien se presentó la denuncia, acompañando las actuaciones practicadas.

Este informe deberá ser emitido en un plazo máximo de 10 días laborables desde el día siguiente al que se presentó la denuncia.

#### 5.1.3 Elaboración de propuestas resultantes del Informe de valoración inicial.

A la vista del informe de valoración inicial, la persona titular de la jefatura superior de personal deberá actuar en consecuencia, debiendo optar por alguna de las siguientes alternativas:

A. Archivo de la denuncia, motivado por alguno de los siguientes supuestos:

- Desistimiento del denunciante (salvo que de oficio procediera continuar la investigación de la misma).
- Falta de objeto o insuficiencia de indicios.
- Que por actuaciones previas se pueda dar por resuelto el contenido de la denuncia.

B. Si del análisis del caso se dedujera la comisión de alguna otra falta, distinta al “mobbing” y tipificada en la normativa existente, se propondrá la incoación del expediente disciplinario que corresponda.

C. Si del referido informe se dedujese que se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial, -por ejemplo, de maltrato psicológico, pero no mobbing-, se aplicará, si procede, alguna de las siguientes medidas:

- c.1 Si se trata de una situación de conflicto: Proponer la actuación de una persona mediadora admitida por las partes.



c.2 Si se trata de otros supuestos incluidos en el ámbito de los riesgos psicosociales: Aplicar las medidas correctoras que aconseje el informe de valoración inicial, si procede.

D. Indicios claros de acoso laboral: Cuando del referido informe se deduzca con claridad la existencia de acoso laboral, la persona Responsable podrá ordenar la incoación de un expediente disciplinario por la Comisión de una falta muy grave de acoso, y aplicará si procede, medidas correctoras de la situación.

E. Presunción/Indicios de posible acoso laboral, en base al informe inicial emitido: Si del informe de valoración inicial, que habrá considerado la naturaleza de la denuncia e incluirá las entrevistas realizadas y la información recopilada, se presumiera razonablemente que existen indicios de acoso laboral, contra el empleado/a público/a, pero no se está aún en condiciones de emitir una valoración precisa, el órgano administrativo actuante, trasladará dicho informe inicial y toda la información disponible a un «Comité Asesor para situaciones de acoso», constituido al efecto, al que se hace referencia más adelante, continuando el procedimiento establecido en este protocolo.

## 5.2 Fase 2:

### 5.2.1 Constitución de un Comité Asesor.

La aceptación del informe inicial, por parte de la persona titular de la Jefatura superior de RR.HH., por el que se determina que existe presunción de acoso, motivará a que se constituya un Comité Asesor en el plazo de cinco días hábiles, en los términos establecidos en el anexo I.

En la resolución de constitución del Comité además de nombrarse las personas integrantes del mismo se designará a alguna de ellas, que tenga condición de personal funcionario, como persona instructora.

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

### 5.2.2 Investigación.

Reunido el Comité Asesor, a la vista del informe de valoración inicial, puede dar por terminada la investigación si no apreciara indicios de acoso laboral.



Si el Comité Asesor acuerda continuar el procedimiento, la persona instructora 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, la persona instructora elaborará un informe que presentará al Comité Asesor. El plazo para recabar información y elaborar el informe correspondiente no será superior a quince días laborables.

Los Departamentos ministeriales y los organismos públicos vinculados o dependientes de la Administración General del Estado tendrán la obligación de colaborar con la persona instructora a lo largo de todo el proceso de investigación.

#### 5.2.3 Elaboración del Informe de conclusiones del Comité Asesor.

Finalizada la investigación del Comité Asesor la persona instructora del procedimiento remitirá el informe de conclusiones al titular de la jefatura superior de personal precitado, donde preste sus servicios la persona presuntamente acosada.

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/as empleados/as públicos/as, contra el ejercicio de los derechos de la persona reconocidos por las leyes, deberá remitirse a las normas procedimentales aplicables.

Si se detecta alguna otra falta distinta al acoso, se propondrá las acciones correctoras que pongan fin a la situación producida y se promoverá, en su caso, el expediente correspondiente.

#### 5.3 Denuncias infundadas o falsas.



En el caso de que del informe de valoración inicial o del emitido por el Comité Asesor, resulte que la denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, el responsable del Departamento, organismo o entidad pública podrá incoar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.

#### 5.4 Información

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

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

## 6. Seguimiento y control

El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas corresponderá a cada Departamento, concejalía o entidad pública 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 la evitación de posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo, cuando se produce la reincorporación del empleado/a público/a que haya estado de baja laboral, después de una denuncia de acoso.

Todos los Departamentos, organismos o entidades públicas deberían realizar, por otra parte, un registro y seguimiento estadístico de los casos de acoso laboral realmente producidos en ellos e informar, en su caso, de los mismos al órgano que en cada caso sea competente para el conocimiento y seguimiento general de estos problemas y al Comité de Seguridad y Salud.



## 7. Medidas de actuación y prevención del acoso

### 7.1 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 “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.

A fin de que los entornos de trabajo de cada Departamento, organismo o entidad pública sean los más adecuados, de forma que no se favorezca la aparición de conductas de acoso en el trabajo, su acción preventiva debería regirse por los siguientes planteamientos:

- Respetar los criterios establecidos por la Ergonomía y la Psicología para un diseño adecuado del trabajo.
- Diseñar y aplicar una adecuada política de evaluación y control de los riesgos psicosociales (en el contexto, a su vez, de una adecuada política de evaluación y control de los riesgos laborales en general, siguiendo los procedimientos establecidos al efecto en el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales de la Administración General del Estado).

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

Además, para la prevención de acoso sexual y en algunos supuestos de acoso psicológico el Ayuntamiento de Gáldar promoverá las “buenas maneras” en la conducta, con el objeto de preservar en todo momento la dignidad de la persona. Para ello es importante evitar en el entorno laboral la existencia de las siguientes conductas:



- Comentarios sobre la vida privada, apariencia, condición sexual, críticas permanentes, imitaciones, mofas, etc.
- Envío de gráficos, dibujos y fotografías de contenido sexual explícito.
- Llamadas telefónicas, mensajes, correos electrónicos de contenido sexual.
- Agresiones verbales (gritos, insultos, amenazas, descalificaciones ofensivas, ofertas sexuales, invitaciones impúdicas, etc).
- Agresiones físicas, contacto físico deliberado, acercamiento excesivo e innecesario.
- Ataques a las creencias religiosas, políticas, nacionalidad, raza, condición sexual, discapacidades, etc.

Cualquier otro comportamiento que tenga como causa o como objetivo la discriminación, el abuso, la vejación o la humillación de la persona.

## 7.2 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 Departamento, organismo o entidad pública, a través de las Unidades competentes (habitualmente Unidades de Personal/Formación/Recursos Humanos) y con la colaboración de los Servicios de Prevención, deben 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, 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 y subordinadas.
- Organizar actividades formativas específicas para colectivos de responsables de Unidades u órganos involucrados en la prevención y gestión de los casos de acoso, por un lado, y para



representantes sindicales, por otro, en las que se suministre información suficiente para dar a conocer la filosofía asumida por la Administración en cuanto a la no tolerancia de determinados comportamientos vinculados al acoso laboral y en cuanto a los procedimientos que se establezcan para su prevención y/o resolución.

- Integrar los códigos éticos y los compromisos de la Administración, de forma transversal, en toda la formación continua.
- Difundir información a través de las intranets y de otros medios de comunicación:
- Elaborar documentos divulgativos sobre el riesgo y las medidas preventivas.
- Informar a los/as empleados/as públicos/as de sus derechos, 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.
- 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.

## 8. 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/a público/a tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible acoso laboral que conozca.
- La persona afectada por un hecho de acoso laboral podrá denunciarlo ante la organización y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su denuncia.
- Cada 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/as y personal de una empresa externa contratada, se aplicaran 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. Las personas implicadas podrán ser asistidas por algún/a Delegado/a de prevención, representante sindical o persona asesora 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. Todas las personas 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.
- **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 del personal afectado.
- **Prohibición de represalias:** Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe.



ANEXO I  
COMITÉ ASESOR



1. Composición:

- Un/a funcionario/a nombrado/a por la persona titular de la jefatura superior de RR.HH. o la Alcaldía-Presidencia en el ayuntamiento donde preste sus servicios la persona presuntamente acosada.
- El Técnico/a en Prevención de Riesgos Laborales municipal
- Un/a Delegado/a de Prevención del Comité de Seguridad y Salud seleccionado/a por dicho órgano.
- Un psicólogo/a, criminólogo/a o técnico/a de Igualdad municipal
- Un/a experto/a designado/a al efecto (si el Comité Asesor lo estimara necesario) del Servicio de Prevención y/o de los sindicatos representados en el Comité de Seguridad y Salud, aunque nunca de la misma afiliación que la persona denunciante y/o denunciada/s, preferentemente especialista en Psicología Aplicada.
- En la designación de los miembros del Comité Asesor se garantizará la distancia personal, afectiva y orgánica entre los miembros que la integren y las personas implicadas en el procedimiento, y se procurará que ninguno de los dos sexos tenga una participación inferior al 40%

2. Régimen de funcionamiento del Comité Asesor. Se regirá en su funcionamiento por:

- Las disposiciones de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común relativas al funcionamiento de los órganos colegiados.
- La normativa legal y convencional española en materia de acoso laboral que resulte de aplicación.
- Las Directivas de la Unión Europea en materia de acoso que resulten de aplicación.
- Las disposiciones recogidas en el presente protocolo.
- Las normas de funcionamiento que acuerde el Comité.

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

- Composición del grupo/Comité Asesor.
- Antecedentes del caso, denuncia y circunstancias de la misma.
- Actuaciones previas: Valoración e informe inicial del caso.
- Actuaciones (testimonios; pruebas; resumen de los principales hechos).
- Conclusiones.
- Medidas propuestas



## ANEXO II

### LISTADO DE REFERENCIA DE CONDUCTAS QUE SON, O NO SON, ACOSO LABORAL Y DEFINICIONES



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

#### A) Conductas consideradas como acoso laboral

- Dejar a la persona trabajadora 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/a se le asignan.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
- Acciones de represalia frente a trabajadores/as 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/a.
- 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/as.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varias personas sin coordinación entre ellas.
- 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.



## Definiciones

### - Acoso sexual:

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (LOI) define el acoso sexual en su artículo 7.1 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."

La Directiva 2002/73/CEE, de reforma de la Directiva 76/2007/CEE, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres, introducía en esta definición dos matices:

- a) al comportamiento verbal o físico, añadía la característica de no deseado,
- b) al entorno intimidatorio degradante u ofensivo, lo calificaba también de hostil y humillante.

En esta definición quedan comprendidas las dos modalidades de acoso sexual: el chantaje sexual y el acoso sexual ambiental.

### - Acoso sexual de intercambio o chantaje sexual:

Se habla de chantaje sexual cuando se utiliza el sexo carnal como moneda de cambio para el sometimiento laboral del trabajador o trabajadora a cambio de formación profesional, mantenimiento del empleo, salario, promoción profesional, etc.

### - Acoso sexual ambiental:

Se entiende por acoso sexual ambiental el utilizar en el medio laboral una conducta sexual determinada que tiene como consecuencia, interesada o no, un ambiente de trabajo intimidatorio, degradante u ofensivo.

Diferenciamos en el acoso sexual tres grados:

#### 1) Acoso sexual leve

- Chistes de contenido sexual sobre el hombre y la mujer.
- Piropos/comentarios sobre trabajadoras o trabajadores.
- Petición reiterada de citas.
- Acercamientos excesivos.
- Hacer gestos y miradas insinuantes.

#### 2) Acoso sexual grave

- Hacer preguntas sobre la vida sexual de una persona.
- Hacer insinuaciones sexuales.
- Petición abierta de relaciones sexuales.
- Presionar después de la ruptura sentimental de un compañero o compañera.



3) Acoso sexual muy grave

- Abrazos y besos no deseados.
- Tocamientos y pellizcos.
- Acorralamientos.
- Presiones para obtener sexo a cambio de mejoras o amenazas.
- Realizar actos sexuales bajo presión de despido.
- Asalto sexual.

- *Acoso por razón de sexo:*

La LOI establece en su artículo 7.2: "Constituye acoso por razón de sexo 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."

Supuestos de acoso por razón de sexo:

- No promocionar a una trabajadora o un trabajador por su condición sexual.
- Remunerar salarios inferiores o superiores por condición de sexo.
- No contratar o despedir a un trabajador o una trabajadora por razón de sexo.
- Acoso por razón de maternidad.
- Acoso por el ejercicio de la paternidad en los supuestos que ampara la ley.
- Acoso por el ejercicio general de responsabilidades familiares.
- Expresiones tendentes a desprestigiar o minusvalorar el sexo femenino o masculino con comentarios ofensivos tanto de compañeros o compañeras como de superiores jerárquicos.

- *Acoso psicológico o mobbing:*

Constituye acoso psicológico o mobbing aquellas acciones, verbales o físicas, hostiles, humillantes, repetitivas y recurrentes en el tiempo que se dan frente a un trabajador o trabajadora, o frente a un grupo, en el ámbito de las relaciones interpersonales laborales de forma ofensiva y con el propósito de lograr el alejamiento de tales trabajadores frente al resto. El acoso puede obedecer a motivos laborales o extralaborales, pero ha de producirse en el lugar de trabajo.

Existen tres tipos:

- Ascendente: cuando una persona que ostenta un cargo jerárquico superior se ve acosada por una o varias personas subordinadas.
- Horizontal: cuando un trabajador o trabajadora se ve acosado o acosada por otra persona de su mismo
- Descendente: cuando una persona que ostenta un cargo jerárquico superior acosa y humilla a un trabajador o trabajadora de un nivel jerárquico inferior.

Pueden ser consideradas conductas de acoso psicológico, entre otras, las siguientes (siempre que ocurran de manera sistemática):



- Ataques a la víctima con medidas organizacionales:
  - El/La superior/a restringe a la persona las posibilidades de hablar.
  - Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros/as.
  - Prohibir a los/as compañeros/as que hablen a una persona determinada.
  - Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
  - Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.
  - Cuestionar las decisiones de una persona.
  - No asignar tareas a una persona.
  - Asignar tareas sin sentido.
  - Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades.
  - Asignar tareas degradantes.
- Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social:
  - Restringir a los/as compañeros/as la posibilidad de hablar con una persona.
  - Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos.
  - Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella.
  - No dirigir la palabra a una persona.
  - Tratar a una persona como si no existiera.
- Ataques a la vida privada de la víctima:
  - Críticas permanentes a la vida privada de una persona.
  - Terror telefónico.
  - Hacer parecer estúpida a una persona.
  - Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
  - Mofarse de las discapacidades de una persona.
  - Imitar los gestos, voces... de una persona.
  - Mofarse de la vida privada de una persona.
- Violencia física
  - Amenazas de violencia física.
  - Uso de violencia menor.
  - Maltrato físico.
- Ataques a las actitudes de la víctima:
  - Ataques a las actitudes y creencias políticas.
  - Ataques a las actitudes y creencias religiosas.
  - Mofarse de la nacionalidad de la víctima.
- Agresiones verbales
  - Gritar o insultar.
  - Críticas permanentes del trabajo de la persona.
  - Amenazas verbales.
- Rumores
  - Hablar mal de la persona a su espalda.
  - Difusión de rumores.



## ANEXO III

### MODELO DE DENUNCIA POR ACOSO



### ANEXO III

#### MODELO DE DENUNCIA POR ACOSO

##### SOLICITANTE

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

##### TIPO DE ACOSO

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

##### DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA

Nombres y apellidos  NIF  Sexo  H  M  
 Teléfono de contacto

##### DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA

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

##### DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

##### DOCUMENTACIÓN ANEXA

- Sí. (Especificar)      
  No

##### SOLICITUD

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

LOCALIDAD Y FECHA

FIRMA DE LA PERSONA INTERESADA



## ANEXO IV DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS





AYUNTAMIENTO DE  
**GÁLDAR**

El **Ayuntamiento de Gáldar** quiere conseguir un entorno de trabajo productivo, seguro y respetuoso para todas las personas.

Todas las personas trabajadoras tienen derecho a que se respete su dignidad y tienen la obligación de tratar a las personas con las que se relacionan por motivos laborales (compañeros/as, clientela, proveedores / as, colaborador / as externos/as, etc.) con respeto, y de colaborar para que todo el mundo sea respetado.

De acuerdo con estos principios, **el Ayuntamiento de Gáldar** declara que las situaciones de violencia no serán permitidas ni toleradas bajo ninguna circunstancia. No deben ser ignorados. Y serán sancionados con contundencia.

Para conseguir este propósito:

El **Ayuntamiento de Gáldar** pide que cada una de las personas de la organización, y especialmente aquellas con autoridad sobre otras, asuman sus responsabilidades:

- Evitando las acciones, comportamientos o actitudes que son o puedan resultar ofensivas, humillantes, degradantes, molestas, hostiles o intimidatorias por alguien.
- Actuando de forma adecuada y solidaria ante estos comportamientos o situaciones, de acuerdo con las orientaciones que establece este protocolo: no ignorándolos, no tolerante de los mismos, no dejando que se repitan o se agraven, poniéndolos en conocimiento y pidiendo apoyo a las personas adecuadas, apoyando a aquellas personas que puedan estar sufriendo.

El **Ayuntamiento de Gáldar** se compromete a:

- Difundir un protocolo y facilitar oportunidades de información y formación para todos sus integrantes y, en especial, el equipo directivo para contribuir a crear una mayor conciencia sobre este tema y el conocimiento de los derechos, obligaciones y responsabilidades de cada persona.
- Dar apoyo y asistencia específica a las personas que puedan estar sufriendo estas situaciones
- Articular y dar a conocer las diferentes vías de resolución de estas situaciones dentro de la empresa.
- Garantizar que todas las quejas y denuncias se tratarán rigurosamente y se tramitarán de forma justa, rápida y con confidencialidad.
- Garantizar que no se admitirán represalias hacia la persona acosada que presente queja o denuncia interna o hacia las personas que participen de alguna manera en el proceso de resolución.

El protocolo que acompaña a esta Declaración concreta estos compromisos y será revisado periódicamente.

Firmado electrónicamente en Gáldar,

El Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Gáldar

---

**Ayuntamiento de Gáldar**

C/ Capitán Quesada, 29, Gáldar. 35460 Las Palmas. Tfno. 928880050. Fax: 928550394



Cód. Validación: 3XZ5X267CANDAAQC9PFXD.LCDZ | Verificación: <https://galdar.sedelectronica.es/>  
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestión | Páágina 29 de 29