

# PROTOCOLO DE ACOSO MORAL

## I. INTRODUCCIÓN

Marco legislativo.

La Constitución Española reconoce como derechos fundamentales de las personas, los derechos inviolables, que les son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, la igualdad y la no discriminación en sentido amplio, el derecho a la vida y a la integridad física y moral, así como a no ser sometidos a tratos degradantes, el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

Además, la Constitución dispone que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

La Constitución también impone a los poderes públicos el deber de proteger la dignidad de la persona que se vea afectada por tratos discriminatorios.

El acoso moral en el ámbito laboral debe ser entendido como una manifestación más de discriminación, ya que contribuye a un mantenimiento de la desigualdad en el mercado de trabajo.

El acoso moral supone una vulneración de derechos fundamentales de las personas, como son el derecho a la dignidad, a la intimidad, a la salud y a la seguridad en el trabajo.

A través del desarrollo de un protocolo para la prevención del acoso moral, Gestió Integral de Serveis per a Col·legis, S.L.U. (GIS) deja expresa constancia de su intención de adoptar, en el marco de sus responsabilidades, todas las medidas necesarias para impulsar un ambiente de trabajo libre de acoso, no permitiendo ni consintiendo conductas de esta naturaleza.

Y por ello ha decidido elaborar y aplicar el presente protocolo que desarrolla el marco legislativo reseñado, al objeto de investigar las denuncias y tomar las medidas correspondientes, si procediera.

En base a ello, a continuación, se desarrolla el citado protocolo comenzando por la delimitación del concepto, con el fin de establecer las pautas de actuación a aplicar en aquellas situaciones que merezcan sospecha de esta calificación.

## II. ÀMBITO DE ACTUACIÓ

Este sistema normativo y procedimental afectará a todos los trabajadores que componen la plantilla de los diferentes centros de trabajo, a la dirección de los mismos y a la titularidad, y si es el caso, al personal de los contratos y subcontratos que desarrollen su actividad en el sí de nuestros centros.

Como norma interna deberá ser conocida y respetada por toda la organización en su conjunto. Para ello se utilizarán los recursos informativos pertinentes.

## III. PRINCIPIOS GENERALES Y GARANTÍAS

El protocolo de actuación se rige por los siguientes principios, que deberán ser observados en todo momento:

- 1)** Prevención y sensibilización con el compromiso de no tolerancia de cualquier conducta constitutiva de acoso moral.
- 2)** Confidencialidad, garantía de confidencialidad de todo cuanto acontezca en el seno de la tramitación de una queja por acoso moral. Máximo respeto y protección al derecho al honor, propia imagen, intimidad y dignidad de las personas implicadas, garantizando en todo caso la preservación de la identidad de la persona denunciante y denunciada.
- 3)** Diligencia y celeridad. Prioridad y tramitación urgente.
- 4)** Presunción de inocencia. Investigación exhaustiva de los hechos, confidencial y basada en los principios de contradicción y oralidad, que garanticen la presunción de inocencia de la supuesta persona acosadora.
- 5)** Prohibición de represalias, indemnidad frente a represalias, garantizando al denunciante que la presentación de la queja ni producirá un trato adverso ni tendrá consecuencias negativas en el día a día de su realidad laboral.
- 6)** Garantía de los derechos laborales y protección social de las víctimas, garantía de que la víctima puede seguir en su puesto de trabajo en las mismas condiciones, si esa es su voluntad.

Estos principios se plasman en las siguientes garantías del procedimiento:

1. Se garantiza el principio de audiencia a favor de la persona contra la que se dirija el escrito de iniciación o las actuaciones.
2. La presentación del escrito de iniciación no podrá suponer menoscabo alguno de índole laboral para el denunciante, distinta de la que pudiera proceder de demostrarse mala fe, en su caso. Si se demostrara mala fe en la presentación del escrito de iniciación, se incoará procedimiento disciplinario para sancionar a quién lo hubiere iniciado. Asimismo, si el procedimiento se hubiera iniciado por persona ajena a la presunta víctima de acoso, con mala fe, la sanción disciplinaria le será impuesta al denunciante y no a la persona que ha sido objeto de procedimiento.
3. En todo caso, se garantizará la confidencialidad de las partes implicadas y la debida protección de los que denuncien, testifiquen o participen en la investigación.
4. Si se han producido perjuicios laborales para la víctima las condiciones laborales serán restituidas.
5. En el supuesto de sobreseimiento, no se actuará contra la persona denunciante.
6. Las investigaciones internas se llevarán a cabo con el sigilo y debido respeto tanto hacia la persona que inicie el procedimiento, como aquella contra la que el mismo se dirija, garantizándose el deber de confidencialidad acerca de los hechos investigados por todos los intervinientes en el procedimiento, que de ellos hubieren tenido conocimiento.
7. En el supuesto de resolución del expediente con sanción, se adaptarán las medidas necesarias para que las partes en conflicto no estén en la misma unidad o centro de trabajo, teniendo la persona acosada derecho de elección preferente a permanecer en su puesto o solicitar su traslado, que será tramitado con carácter prioritario, sin que, en ningún caso, suponga para la víctima un perjuicio o menoscabo en sus condiciones de trabajo.

## IV. CONCEPTO DE ACOSO MORAL

**Acoso moral:** Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en su Nota Técnica de Prevención nº 476, el “mobbing” o acoso moral es la situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (por lo menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el puesto de trabajo.

Es toda conducta, práctica o comportamiento, realizado de forma sistemática o recurrente en el seno de una relación de trabajo que suponga, directa o indirectamente, un menoscabo o atentado contra la dignidad del Trabajador, al que se intenta someter emocional y psicológicamente de forma violenta u hostil, y que persigue anular su capacidad, promoción profesional o su permanencia en el puesto de trabajo, afectando negativamente al entorno laboral.

Son formas de expresión de *mobbing*:

- Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado; por medio de la realización de comentarios injuriosos contra su persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, de su estilo de vida, etc.
- Acciones contra el ejercicio de su trabajo, encomendándole trabajos por los que el individuo no está calificado, o que requieren una calificación menor que la poseída por la víctima; o, por otra parte, privándole de la realización de cualquier tipo de trabajo; enfrentándole a situaciones de conflicto de rol (negándole u ocultándole los medios para realizar su trabajo, solicitándole demandas contradictorias o excluyentes, obligándole a realizar tareas en contra de sus convicciones morales, etc...).
- Acciones de manipulación de la comunicación o de la información con la persona afectada que incluyen una amplia variedad de situaciones; manteniendo al afectado en una situación de ambigüedad de rol (no informándole sobre diferentes aspectos de su trabajo, como sus funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo a realizar, la cantidad y la calidad del trabajo a realizar, etc. ., manteniéndole en una situación de incertidumbre); haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente (amenazándole, criticándolo o retomándolo sobre temas tanto laborales como referentes a su vida privada) como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, no haciendo caso a sus opiniones , ignorando su presencia,...); utilizando selectivamente la comunicación (para reanudar o amonestar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores, minimizando la importancia de sus logros,...).
- Acciones características de situaciones de iniquidad mediante el establecimiento de diferencias de trato, o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas.

### **Conductas excluyentes del Acoso moral**

A título de referencia se citan conductas que, a todos los efectos, no tienen la consideración de acoso psicológico o moral:

- Un acto singular: una discusión, desacuerdo o mal humor puntual.
- Las directrices que se reciben del superior jerárquico para trabajar de forma eficiente y eficaz.
- Los conflictos entre dos o más personas. Hay que tener presente que en un conflicto hay dos interlocutores que no están de acuerdo y que discuten con mayor o menor suerte, pero al mismo nivel. Por el contrario, en el acoso no existe discusión porque no se quiere resolver ningún problema, el acosador/a lo que pretende es frenar o impedir cualquier comunicación.
- Las críticas constructivas o las evaluaciones relativas al trabajo, siempre que no estén al servicio de un intento de represalia.
- La supervisión o el control del trabajo siempre que no afecte a la dignidad del/de la trabajador/a.

## **V. FASES DEL PROCEDIMIENTO**

### **a) Medidas preventivas**

Se establecen las siguientes medidas preventivas:

1.- Información, sensibilización y formación de la plantilla. La empresa, informará de la existencia de este protocolo a la plantilla. Asimismo, se establecerán medidas de sensibilización y formación para garantizar un adecuado conocimiento y cumplimiento del Protocolo.

2.- Accesibilidad al Protocolo. El protocolo se mantendrá publicado en el apartado de convivencia de la página web de Gestió Integral de Serveis per a Col·legis, S.L.U., accesible en todo momento para todas las personas trabajadoras.

3.- Promoción de un entorno de respeto en el ámbito laboral.

## **b) Procedimiento de Actuación: la tutela proactiva.**

El procedimiento constará de las siguientes fases:

- Denuncia.
- Investigación.

**DENUNCIA** - Cualquier trabajador que considere que está siendo objeto de un presunto acoso moral, deberá ponerlo en conocimiento del superior inmediato/a, al responsable de equipo o al responsable de Igualdad de los servicios centrales de GIS o bien dirigiendo la denuncia al correo electrónico especialmente habilitado para ello ***bustiaetica@institutio.org***.

La denuncia, realizada verbalmente o por escrito, será conveniente que exponga, al menos a siguiente información:

- Breve descripción de los hechos.
- Persona o personas que, presuntamente, están cometiendo el acoso, o lo hubieren cometido.
- Cualquier otra información que facilite la investigación de los hechos en el centro de trabajo.

El responsable inmediato del trabajador/a, previamente a la fase de investigación, podrá si lo estima necesario, a la vista de la información obtenida o del escrito de denuncia, citar al trabajador denunciante al objeto de ampliar y/u obtener información adicional que facilite la investigación.

**INVESTIGACIÓN** - Al objeto de tomar las acciones oportunas, en su caso, esta fase deberá durar el tiempo estrictamente necesario para el esclarecimiento de los hechos denunciados.

Se nombrará a una persona concreta encargada de la investigación, que podrá ser el superior inmediato, el responsable de equipo o el responsable de Igualdad de los servicios centrales de GIS, que una vez aceptada la instrucción, recibirá de forma personal y directa, la información que considere necesaria y con quien la víctima podrá tratar una vez iniciado el procedimiento. Y quien decidirá la práctica de cuantas diligencias, pruebas y actuaciones estime convenientes para esclarecer los hechos denunciados, dando audiencia a todas las partes, testigos y otras personas que considere puedan o deban aportar información.

### **c) La resolución del procedimiento: tutela reactiva.**

**RESOLUCIÓN** - A la vista de toda la información obtenida durante el proceso de investigación, pueden darse las siguientes situaciones:

a) Que no se acrediten indicios racionales de que estemos ante una presunta situación de acoso, ni ante ninguna otra presunta situación que pueda dar lugar a incoar un expediente disciplinario.

En consecuencia, el responsable correspondiente emitirá un escrito dirigido al interesado resolviendo el expediente recogiendo, si así lo estima conveniente, algún tipo de recomendación.

Las acusaciones falsas no deben ser toleradas y pueden dar lugar a acciones disciplinarias.

b) Que no hay indicios racionales de que estemos ante una presunta situación de acoso, pero si haya indicios de encontrarnos antes una presunta falta laboral de otra índole.

En este sentido, se pondrá en conocimiento del órgano sancionador correspondiente, al objeto de que éste incoe el preceptivo expediente disciplinario, y una vez finalizado el mismo, proceda sanción correspondiente, en su caso.

c) Que haya indicios racionales de que estamos ante presunta situación de acoso, poniéndose toda la investigación en conocimiento del órgano sancionador correspondiente, al objeto de que éste incoe el preceptivo expediente disciplinario, y una vez finalizado el mismo, proceda a la sanción correspondiente, en su caso.

En cualquier caso, del resultado de las actuaciones se deberá informar por escrito tanto al denunciante como al denunciado.

## **VI. DISPOSICIONES FINALES**

El presente protocolo es un documento vivo que debe admitir su adaptación o variación en función de la evolución de las circunstancias en el futuro, a cuyo efecto las partes podrán hacer las propuestas de modificaciones y adaptaciones que consideren oportunas para mejorar la consecución de los objetivos del mismo.

Este procedimiento interno funcionará con independencia de las acciones legales que puedan interponerse al efecto ante cualquier instancia administrativa o judicial.

**Sant Cugat del Vallès, a 15 de diciembre de 2022**