

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL

EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CÁCERES



Aprobada en Comité de Seguridad y Salud el 22 de junio de 2022



DIPUTACIÓN DE CÁCERES

AREA DE PERSONAL



Contenido

1. JUSTIFICACIÓN Y MARCO NORMATIVO	5
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	7
3. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS	7
4. COMPROMISO INSTITUCIONAL	9
5. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO	9
5.1. Objetivo General	9
5.2. Objetivos Específicos	10
6. DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL	10
7. MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO	12
7.1. Evaluación y prevención de situaciones de acoso laboral	12
7.2. Elaboración de estrategias de sensibilización y formación	13
8. CRITERIOS GENERALES DE ACTUACIÓN	14
9. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	15
9.1. Primera Fase	15
9.1.1. Iniciación del Procedimiento	15
9.1.2. Indagación y Valoración Inicial.....	16
9.1.3. Elaboración de Propuestas	17
9.2. Segunda Fase	18
9.2.1. Constitución de la Comisión de Instrucción	18
9.2.2. Instrucción	18
9.2.3. Elaboración del Informe de Conclusiones	20
9.3. Denuncias infundadas o falsas	21
9.4. Información	21
10. SEGUIMIENTO Y CONTROL	21
11. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO	22
12. PLAZO DE VIGENCIA	23
13. DISPOSICIÓN FINAL	23
ANEXO I	24
Nombramiento y composición de la Comisión de Instrucción	24
ANEXO II	26
Listado de referencia de conductas que son, o no son, acoso laboral.	26



ANEXO III	27
Modelo de Comunicación o Denuncia por Acoso Laboral	27
ANEXO IV	28
Modelo de Informe Final de Conclusiones.....	28
ANEXO V	29
Consecuencias para la víctima, la Institución y la Sociedad.....	29



1. JUSTIFICACIÓN Y MARCO NORMATIVO

La Constitución Española reconoce como derechos fundamentales de los españoles la dignidad de la persona, (artículo 10), así como la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (artículo 15), y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18); y encomienda, al tiempo, a los poderes públicos, en el artículo 40.2, el velar por la seguridad e higiene en el trabajo.

En desarrollo de los anteriores principios, en los primeros meses del año 2007 se promulgan, entre otras, la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, en cuyo artículo 95, punto 2, se tipifica como falta disciplinaria de carácter muy grave, el acoso laboral (artículo 95.2, letra o).

Lo inaceptable de estas conductas ha sido igualmente sancionado en la reforma del Código Penal, a través de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, que señala, en su preámbulo XI, que «dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiéndose por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad».

El **Convenio 190 de la OIT** recoge la importante responsabilidad de promover un entorno general de tolerancia cero frente a la violencia y el acoso con el fin de facilitar la prevención de este tipo de comportamientos y prácticas, y que todos los actores del mundo del trabajo se abstengan de recurrir a la violencia y el acoso, prevenirlos y combatirlos.

Por otra parte, se reconoce que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo afectan a la salud psicológica, física y sexual de las personas, a su dignidad, y a su entorno familiar y social.

El Convenio reconoce que la violencia y el acoso afectan a la calidad de los servicios públicos y privados, y pueden impedir que las personas puedan acceder al mercado de trabajo, permanezcan en él o progresen profesionalmente.

Se considera, por tanto, que la violencia y el acoso son incompatibles con la promoción de empresas sostenibles y afectan negativamente a la organización del trabajo, las relaciones en el lugar de trabajo, el compromiso de los trabajadores y trabajadoras, la reputación de la empresa y la productividad.



Finalmente, también en el ámbito europeo son múltiples las referencias al acoso en el lugar de trabajo, de las que destacaremos aquí únicamente la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339) que, entre otras cosas, recomienda a los poderes públicos de cada país la necesidad de poner en práctica políticas de prevención eficaces y definir procedimientos adecuados para solucionar los problemas que ocasiona.

Así, por ejemplo, la **Recomendación de la Comisión Europea de 27 de noviembre de 1991, relativa a la Protección de la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo**, reconoce que el acoso contamina el entorno laboral y puede tener un efecto devastador sobre la salud, la confianza, la moral y el rendimiento de las personas que lo padecen.

Todas estas referencias e iniciativas no hacen sino plantear la actualidad de esta problemática, y recoger y trasladar al ámbito de la función pública la necesidad de hacer frente a la misma. Por un lado, enfatizando la no aceptabilidad de las conductas de acoso en el trabajo, y por otro y de forma coherente, planteando acciones de prevención y de sanción de las mismas cuando estas se produzcan.

A su vez, estas acciones de prevención y de sanción se apoyan en dos ámbitos normativos previos que tiene que ver, respectivamente, con el derecho a la ocupación efectiva, la no discriminación y el respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad, a los que tiene derecho todo trabajador, según recoge el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, por un lado. Y por otro, con el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, establecido por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Como complemento de este conjunto de iniciativas normativas dirigidas, todas ellas, a promover un mayor y mejor cumplimiento de los derechos de los trabajadores y trabajadoras y atendiendo a peticiones formuladas al respecto por los representantes de los propios trabajadores y trabajadoras, se elaboró, en el año 2010, el protocolo de Prevención del Acoso en el ámbito laboral de la Diputación Provincial de Cáceres, y que ahora se actualiza mediante este protocolo, en el que se establecen las acciones y procedimientos a seguir tanto para prevenir o evitar posibles conductas de acoso en la Diputación como para actuar y sancionar estas en los casos en los que se produzcan.

Ante estos mandatos legales y programáticos, y como garantía del respeto de los derechos fundamentales de sus trabajadoras y trabajadores, la Diputación Provincial de Cáceres adopta este Protocolo, para prevenir cualquier tipo de acoso laboral, y establecer mecanismos de protección frente a cualquiera de estos comportamientos.



2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Protocolo será de aplicación al conjunto de Áreas, Servicios y Departamentos de la Diputación Provincial de Cáceres y de los Organismos Autónomos vinculados o dependientes de ella, independientemente de su vinculación jurídica, incluyendo personal en régimen funcional y laboral, representantes políticos y personal administrativo, técnico y directivo.

El Protocolo se aplicará a las situaciones de acoso laboral que se producen durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo:

- Tanto en espacios públicos como privados
- En el marco del teletrabajo
- En las comunicaciones realizadas en el contexto de trabajo, incluyendo las realizadas a través de las redes sociales y nuevas tecnologías (ciberacoso).
- En los lugares de descanso, comida, instalaciones sanitarias, aseo o vestuarios.
- En los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionadas con el trabajo.
- En horarios de trabajo y en tiempos de descanso.
- En horario no laboral, horas extras, comidas y cenas de trabajo, salidas de ocio y tiempo libre, en el marco de la relación de trabajo.
- Cualesquiera otra circunstancia, momento o lugar, que esté directamente relacionado con el ámbito laboral y/o las relaciones de trabajo.

Con respecto al personal de empresas externas o subcontratadas, alumnado en prácticas formativas o personas becarias que desempeñan sus funciones en la Diputación Provincial de Cáceres, se aplicarán los mecanismos de coordinación de actividades empresariales que se hayan establecido, manteniendo una comunicación recíproca, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

3. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Ser tratada con dignidad es un derecho de toda persona. El derecho a la integridad moral, social y física y a la no discriminación están garantizados en la Constitución Española, la Normativa Europea y en la Legislación Laboral Española, así como en el Estatuto de los Trabajadores y el Estatuto Básico del Empleado Público.

En virtud de estos derechos, se asume que las actitudes de acoso suponen un grave atentado contra la dignidad de trabajadores y trabajadoras; además de poseer una dimensión social y cultural con graves efectos psicológicos y económicos.



DIPUTACIÓN DE CÁCERES

Por este motivo, la Diputación Provincial de Cáceres y sus Organismos Autónomos declaran, como principios rectores de este Protocolo, la **tolerancia cero** frente a cualquier forma de violencia y acoso laboral y respeto absoluto de los Derechos de toda persona trabajadora en esta Diputación, estableciendo un método que se aplique tanto para informar y sensibilizar, como para solucionar las reclamaciones relativas al acoso, con las debidas garantías y tomando en consideración las normas constitucionales, laborales y las declaraciones relativas a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Es por ello que en el presente protocolo se refleja:

- El compromiso de la Diputación Provincial y de los Organismos Autónomos, vinculados o dependientes de ella, de prevenir y no tolerar el acoso en el ámbito laboral.
- La Instrucción a todo el personal de su deber de respetar la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad, así como, a la igualdad de trato entre mujeres y hombres.
- El tratamiento reservado de las denuncias de hechos que pudieran ser constitutivos de acoso laboral, sin perjuicio de lo establecido en la normativa de régimen disciplinario.
- La identificación de las personas responsables de atender a quienes formulen una queja o denuncia.
- Rechazar todo tipo de conducta de acoso laboral, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quién sea la víctima o el acosador ni cual sea su rango jerárquico. Y 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 y trabajadoras a recibir un trato respetuoso y digno, indicando claramente los comportamientos que no serán tolerados y recordando que los mismos, de producirse, podrán ser calificados de falta muy grave, dejando claramente establecido que esta política se aplicará a todos los colectivos y a todos los niveles de la organización.
- Dotar 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.
- A tal fin, este protocolo se plantea, en todo caso, 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, la formación adecuada de los mandos intermedios 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.

4. COMPROMISO INSTITUCIONAL

En base a todos los principios rectores declarados, la Diputación Provincial de Cáceres declara formal y públicamente su compromiso de prevenir cualquier conducta constitutiva de los tipos de acoso tipificados en este Protocolo, proteger a las víctimas y salvaguardar sus derechos, poniendo en marcha los mecanismos adecuados para investigar, y en su caso, sancionar estas conductas, tomando en consideración las normas constitucionales, laborales y las declaraciones relativas a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

El presente Protocolo quiere reflejar:

- El compromiso de la Diputación Provincial y de los Organismos Autónomos vinculados o dependientes de ella de prevenir y no tolerar el acoso laboral
- La instrucción a todo el personal de su deber de respetar la dignidad de las personas y de su derecho a la intimidad, así como la igualdad de trato a todo el personal.
- El tratamiento reservado de las denuncias de hechos que pudieran ser constitutivos de acoso laboral, sin perjuicio de lo establecido en la normativa de régimen disciplinario
- La identificación de las personas responsables de atender a quienes formulen una queja o denuncia.

5. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

El fin último de este Protocolo es lograr una organización libre de cualquier forma de acoso, violencia o mobbing en la Diputación Provincial de Cáceres y sus Organismos Autónomos.

Para conseguirlo, se han planteado los siguientes objetivos generales y específicos:

5.1. Objetivo General

Determinar las medidas necesarias para prevenir y evitar la violencia, acoso laboral o mobbing en el seno de esta Institución, así como establecer el procedimiento de actuación para la tramitación de cualquier comunicación, queja o denuncia que sea presentada por conductas o comportamientos constitutivos de cualquiera de estos comportamientos.



5.2. Objetivos Específicos

De este objetivo general, se derivan los siguientes objetivos específicos:

- Promover una cultura de Tolerancia Cero frente a la violencia, acoso laboral o mobbing.
- Asegurar la difusión de este Protocolo a todo el personal de la Diputación Provincial, así como el conocimiento de las medidas preventivas y procedimientos de actuación que contiene.
- Mejorar la formación, información y sensibilización de las y los trabajadores en esta materia
- Promover la detección e identificación de las conductas constitutivas de violencia, acoso laboral o mobbing en el ámbito del trabajo
- Establecer procedimientos ágiles, sencillos, rápidos y accesibles que favorezcan la denuncia de las presuntas víctimas
- Garantizar el respeto a la dignidad, seguridad e integridad física y moral de las personas afectadas, asegurando su acompañamiento y protección durante todo el proceso y evitando cualquier tipo de victimización secundaria.
- Instruir, investigar y, en su caso, sancionar todas las conductas constitutivas de violencia, acoso o mobbing en el trabajo

6. DEFINICIÓN DE 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 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.

Así, el Convenio 190 de la OIT sobre la Eliminación de la Violencia y el acoso en el mundo del trabajo, define en su artículo 1.1.a. “«violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género”.

Este mismo Convenio señala en su artículo 1.2 que “Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados a) y b) del párrafo 1 del presente artículo, la violencia y el acoso pueden definirse en la legislación nacional como un concepto único o como conceptos separados”. Este es el caso de la legislación española, que separa los conceptos de violencia y de acoso moral.



DIPUTACIÓN DE CÁCERES

A los efectos de este protocolo e intentando clarificar la definición de acoso laboral contenida en la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, 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 un aposición 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 la salud**”, esta definición está en consonancia con la propuesta por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo en su NTP 854.

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 esta Diputación Provincial; 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, aun 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 falsas.

En el **anexo II** se incluye una relación de conductas «típicas» de acoso, a los efectos de una mayor clarificación de este fenómeno.

7. MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO

Siguiendo los principios de la acción preventiva que se recogen en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el primer objetivo que hemos de plantearnos a la hora de abordar la prevención de cualquier riesgo es intentar evitarlo, si ello es posible; y de no serlo, ha de evaluarse el riesgo existente y actuar sobre el origen del mismo, para procurar minimizarlo.

Atendiendo a este principio, la actuación preventiva frente al acoso laboral debe plantearse a dos niveles:

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 el «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. Diseño que debe ser complementado con un adecuado sistema de evaluación y control de dichos riesgos psicosociales.

En relación con ambas cuestiones y 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 Diputación Provincial de Cáceres).



El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, será el encargado de proponer y promover en cada Centro de Trabajo o servicio 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.

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 Centro de Trabajo o servicio, a través de las Unidades competentes (habitualmente Unidades de Personal/Formación/Recursos Humanos) y con la colaboración del Servicio 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.
- 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 y hacer una amplia difusión.



- Realizar sesiones de información para los empleados públicos para explicarles sus derechos, los 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.
- Establecer algún sistema (buzón, correo electrónico o teléfono) dónde se puedan realizar consultas y recibir asesoramiento informativo sobre acoso de forma anónima.
- 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 GENERALES DE ACTUACIÓN

Estos criterios generales de actuación están destinados al conjunto del personal de la Diputación Provincial de Cáceres.

En materia de violencia, acoso laboral o mobbing cualquier trabajador o trabajadora de la Diputación Provincial de Cáceres, debe conocer, tener en cuenta y aplicar los siguientes criterios generales de actuación:

- **Deber de denuncia:** cualquier trabajador o trabajadora de la Diputación Provincial de Cáceres tiene el deber de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos, responsables de área, Área de Personal, Servicio de Prevención o cualquier miembro de la Comisión, los casos de posible violencia, acoso laboral o mobbing de los que tenga conocimiento. Dicha comunicación será remitida al Servicio de Personal, Sección de Gestión y Ordenación de Efectivos de Personal para su valoración inicial.
- **Derecho de respuesta:** la persona afectada por una presunta situación de acoso tipificada en este Protocolo, podrá denunciarlo ante cualquier órgano habilitado de la Diputación, y tendrá derecho a obtener una respuesta, siempre que la organización tenga constancia de su denuncia.



- **Obligación de tramitación de la administración:** los órganos habilitados y competentes de la Diputación Provincial de Cáceres para la resolución de los casos de acoso tipificados en este Protocolo, tienen la obligación de atender y tramitar en su caso, las comunicaciones, quejas o denuncias que reciban en este sentido. Se podrán depurar responsabilidades en caso de no tener atendida la reclamación de acoso.
- **Derecho de acciones administrativas y judiciales:** la aplicación de este Protocolo no impedirá en ningún caso la utilización por parte de las personas afectadas o implicadas, de las acciones administrativas, civiles o penales previstas en la legislación vigente.

9. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

9.1. Primera Fase

9.1.1. Iniciación del Procedimiento

El procedimiento se inicia a partir de la presentación del **modelo de comunicación o denuncia** aportado por la persona presuntamente acosada, por su representante legal, por cualquier trabajador/as, por los representantes de 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 el/la denunciante no sea el propio interesado/a, 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 comunicación o denuncia por violencia o acoso laboral, que deberá estar accesible en la intranet de la Diputación.

En dicho modelo no se deberá indicar el nombre de la/s persona/s denunciada/s, ni será preciso incluir el nombre de la persona afectada, si no es el denunciante. Asimismo, no será preciso aportar documentación complementaria a la solicitud. Todos estos datos les serán requeridos por la unidad tramitadora comprometiéndose, el denunciante, a facilitarlos ante ella y firmar la denuncia completa.

El escrito o comunicación de denuncia debe dirigirse al titular de la Dirección de Área con competencias en personal, en cuya estructura deberá existir una unidad responsable de su recepción y tramitación perfectamente identificada.



Con carácter general, **dicha Unidad será la encargada de la Inspección General de Servicios departamental, en la actualidad la Sección de Gestión y Ordenación de Efectivos de Personal**, salvo que el titular de la Dirección de Área al que se refiere el párrafo anterior establezca otra.

Esta Unidad, tras un primer análisis de los datos objetivos y/o previamente conocidos sobre el caso deberá:

- 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

9.1.2. Indagación y Valoración Inicial

Si la Unidad referida considera procedente iniciar la tramitación comenzará ésta solicitando informe al Servicio de Prevención del Departamento/Organismo 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 todos los implicados, podría ser necesario proceder a entrevistar a los afectados –denunciante y denunciado– 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 interpersonales. En ellas, tanto el denunciante como el denunciado



podrán ser acompañados, si así lo solicitan expresamente, por un Delegado de Prevención, u otro acompañante de 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 naturales desde que se presentó la denuncia.

9.1.3. Elaboración de Propuestas

A la vista del informe de valoración inicial, el titular de la jefatura superior de personal precitado 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**: Activar los mecanismos de resolución de conflictos interpersonales, si existen, o proponer la actuación de un «mediador», admitido 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. Si se detectan **indicios claros de acoso laboral**: Cuando del referido informe se deduzca con claridad la existencia de acoso laboral, el precitado 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. En caso de **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 «Comisión de Instrucción para situaciones de acoso», constituido al efecto, al que se hace referencia en el apartado 9.2, continuando el procedimiento establecido en este protocolo.

9.2. Segunda Fase

9.2.1. Constitución de la Comisión de Instrucción

La aceptación del informe inicial, por parte del titular de la Dirección de Área de personal, por el que se determina que existe presunción o indicios de acoso, motivará a que se constituya la Comisión de Instrucción en el plazo de cinco días hábiles, en los términos establecidos en el anexo I.

Serán de aplicación a los miembros de dicho Comité las normas relativas a la abstención y recusación establecidas en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

9.2.2. Instrucción

En caso de no resolverse en la Primera Fase, la Comisión es el único órgano colegiado competente para la instrucción del procedimiento en los casos de acoso previstos en este Protocolo. Se regirá por las disposiciones de la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, (artículos 15 y ss.), relativa a los órganos colegiados.

Reunida la Comisión de Instrucción, a la vista del informe de valoración inicial, puede dar por terminada la investigación si no apreciara indicios de acoso laboral.



Si la Comisión de Instrucción acuerda continuar el procedimiento, **la persona que ocupa el puesto de Secretario/a realizará las actuaciones pertinentes para recabar la posible información complementaria que pueda existir.**

De manera general, la Comisión tendrá por misión principal la investigación de las posibles situaciones de acoso tipificadas.

De manera particular, las funciones de la Comisión serán las siguientes:

- Notificar a las partes interesadas el inicio de las actuaciones de la Comisión.
- Informar a la presunta víctima sobre el procedimiento establecido y los derechos que le asisten, así como asesorarle y acompañarle durante todo el proceso.
- Informar a la persona denunciada de la reclamación recibida, e informarle sobre el procedimiento y los derechos que le asisten.
- Recibir y dar audiencia a ambas partes, en caso de que se considere la necesidad de iniciar el procedimiento de instrucción.
- Velar por el efectivo cumplimiento de las garantías y criterios de actuación del procedimiento establecidos en este Protocolo.
- Garantizar la confidencialidad de datos de las personas afectadas y denunciadas en el expediente de acoso.
- Determinar si existen o no indicios de violencia, acoso laboral o mobbing.
- Llevar a cabo la investigación de los hechos, para lo que deberá disponer de los medios necesarios, y tener acceso a la información que pudiera estar relacionada con el caso. Previa comunicación al Área de Personal, podrá acceder a todas las dependencias de la Diputación, y la plantilla deberá prestar la colaboración que le sea requerida.
- Convocar a terceras personas, testigos, peritos/as, o expertos/as y cuantas otras personas se estimen necesario durante el procedimiento.
- Proponer al Área de Personal la adopción de acuerdos de resolución del caso.
- Recomendar y, en su caso, gestionar ante el Área de Personal las medidas cautelares que se estimen convenientes.
- Elaborar el Informe Final de Conclusiones que realizará un pronunciamiento expreso sobre si la situación investigada constituye o no una situación de acoso conforme a este Protocolo, los medios de prueba utilizados, y las circunstancias concurrentes y agravantes existentes. Asimismo, incluir las recomendaciones pertinentes, proponiendo, en su caso, al Área de Personal la apertura de expediente disciplinario contra la persona denunciada, debiendo ser informada la Comisión de tal extremo y de la sanción impuesta.



- Dar traslado del expediente informativo al área de Personal para su custodia, teniendo acceso a él la Comisión en cualquier momento. Este expediente informativo incluirá toda la documentación que se haya solicitado o que se haya generado durante el procedimiento, incluidas grabaciones, entrevistas y cualquier otro material documental, audiovisual o gráfico producido.
- Levantar acta escrita de todas las actuaciones realizadas a lo largo de todo el procedimiento: sesiones de la Comisión, entrevistas a personas afectadas, pruebas realizadas, etc.
- Realizar anualmente un Informe del conjunto de las actuaciones realizadas que elevará al Área de Personal
- Cualesquiera otras funciones que se pudieran derivar de la naturaleza de sus funciones y de lo contemplado en el presente Protocolo.

Al término de dicha investigación, **el Secretario/a elaborará un informe de instrucción que presentará a la Comisión.** Debiendo recabar la información y elaborar el informe correspondiente en el menor tiempo posible.

A lo largo de todo el proceso de investigación, los Centros de Trabajo, sus responsables y personal tendrán la obligación de colaborar con el instructor/a.

9.2.3. Elaboración del Informe de Conclusiones

Finalizada la instrucción de la Comisión, se remitirá el informe de conclusiones al titular de la Dirección de Área de Personal, el cual, a la vista del informe, 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/las empleados/as públicos, contra el ejercicio de los derechos de las personas reconocidos por las leyes, deberá remitirse a las normas procedimentales aplicables.
- Si se detecta alguna otra falta distinta de acoso, se propondrá las acciones correctoras que pongan fin a la situación producida y se promoverá, en su caso, el expediente correspondiente.



9.3. Denuncias infundadas o falsas

En el caso de que del informe de valoración inicial o del emitido por la Comisión de Instrucción, resulte que la denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, el titular de la Dirección de Área de Personal podrá incoar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.

9.4. Información

Con carácter general, de las actuaciones llevadas a cabo en cada fase del proceso y de las resoluciones adoptadas 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 a la revisión de las decisiones adoptadas

10. SEGUIMIENTO Y CONTROL

El Servicio de Personal registrará los informes de conclusiones y remitirá dichos informes a los titulares de los órganos que tengan competencias para realizar las medidas que en dichos informes se propongan.

El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas corresponderá a cada Centro de trabajo, departamento u organismo 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.



11. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

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. Los implicados podrán ser asistidos por algún delegado de prevención o asesor en todo momento a lo largo del procedimiento, si así lo requieren.
- **Confidencialidad:** Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las 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. Todos los 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 de los trabajadores afectados.
- **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. No se considerarán represalias las actuaciones incoadas por esta administración en caso de mala fe de los implicados/as.



12. PLAZO DE VIGENCIA

Este Protocolo será revisado por la Comisión de Instrucción, cuando se detecte la necesidad de modificar algún aspecto del mismo y esté justificada esta necesidad. Se podrá revisar igualmente a petición de los/las representantes de los trabajadores y trabajadoras, o a propuesta del Comité de Seguridad y Salud.

El Protocolo se ratificará cada cuatro años o cuando se aprueben nuevos convenios o acuerdos de empleadas y empleados públicos.

13. DISPOSICIÓN FINAL

Este Protocolo entrará en vigor una vez esté aprobado por el Pleno de la Diputación Provincial de Cáceres, a propuesta del Comité de Seguridad y Salud y si hubiera una norma legal o convencional de ámbito superior que afectará al contenido, deberá ser modificado.

Para suspender, modificar o anular el presente Protocolo, será necesaria la aprobación del Comité de Seguridad y Salud, excepto cuando una norma de rango superior así lo establezca.



ANEXO I

Nombramiento y composición de la Comisión de Instrucción

Para atender y solucionar los casos de violencia psicológica, acoso o mobbing en la Diputación Provincial de Cáceres, se propone crear un equipo de personas capaces de dar una respuesta ágil, rápida y adecuada.

La Comisión de Instrucción, (en adelante la Comisión), será el órgano encargado de realizar la segunda fase (instrucción) de este protocolo. Estará integrada por:

- Representante del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
- Representante del Área de Igualdad
- Representante del Área de Personal que será la persona designada como Secretario/a
- Asesor o asesora jurídica
- Delegado o Delegada de Prevención elegida por la parte social del Comité de Seguridad y Salud

Uno de los miembros de la Comisión podrá ejercer de Asesor o Asesora confidencial a elección de la presunta víctima.

En caso de necesidad, se solicitará la intervención de una o varias personas externas expertas en el tipo de acoso de que se trate o materia que se requiera.

La composición de la Comisión de Instrucción deberá atender al principio de representatividad equilibrada de mujeres y hombres, y representará tanto al funcionariado como al personal laboral, así como a cualquier otra persona que tenga vinculación laboral con la institución provincial. Todas las personas integrantes de la Comisión contarán con formación especializada en violencia, acoso laboral o mobbing en el ámbito laboral.

Las personas representantes de la Comisión serán propuestas conjuntamente por el Comité de Seguridad y Salud y por el Área de Personal de la Diputación, y serán designadas por la Presidencia de la Diputación Provincial. La Comisión de Instrucción estará presidida por la persona del Servicio de Prevención y de Asesoría Jurídica en rotación. Actuará como Secretario/a de la Comisión el representante del Área de Personal.



EL ASESOR O ASESORA CONFIDENCIAL

La persona denunciante podrá elegir, de entre los miembros de la Comisión de Instrucción, un asesor/a confidencial. En caso de no elegir a ningún miembro, será el representante del Área de Personal el asesor confidencia. Las funciones son:

- Asistir durante todo el procedimiento a la persona afectada.
- Informarle sobre los derechos que le asisten y los procedimientos establecidos.
- Representar a la presunta víctima, siempre que ésta así lo determine
- Durante todo el procedimiento de investigación e incluso posteriormente prestará la asistencia necesaria, que, razonablemente necesite la persona afectada. Incluirá la gestión ante la Administración de aquellas medidas que resulten convenientes adoptar.

Este Protocolo también prevé la formación de **un equipo de suplentes de la Comisión** para asegurar la representatividad equilibrada de su composición, en el supuesto de que alguna de las personas titulares no puedan hacerse cargo del caso, por fuerza mayor, abstención, vacaciones, enfermedad, porque incurran en algunas de las causas de recusación o cualquier otra causa legal establecida.

Cualquier persona de la comisión involucrada en un procedimiento de acoso o afectada por relación de parentesco y/o afectividad, amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata de la persona afectada o denunciada, quedará inmediatamente invalidada para participar en el procedimiento. Si fuera la persona denunciada, quedará invalidada para cualquier otro procedimiento hasta la resolución de su caso.

Será el Área de Personal, quien invalidará o recusará al miembro del equipo que se encuentre en alguna de las causas que le impidan participar en el caso que corresponda, aplicando el régimen de recusación previsto en el artículo 184 del ROF.

El procedimiento de nombramiento y recusación de las personas integrantes de la Comisión, titulares y suplentes, será revisado al menos cada dos años para adaptarse a las nuevas exigencias programáticas y legislativas existentes.



ANEXO II

Listado de referencia de conductas que son, o no son, acoso laboral¹.

A) Conductas consideradas como acoso laboral

- Dejar al trabajador/a de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicado/a, 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/las 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 varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

¹ 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



ANEXO III

Modelo de Comunicación o Denuncia por Acoso Laboral

En este modelo no se deberá indicar el nombre de la/s persona/s denunciada/s, ni será preciso incluir el nombre de la persona afectada, si no es el denunciante. Asimismo, no será preciso aportar documentación complementaria a la solicitud. Todos estos datos les serán requeridos por la unidad tramitadora comprometiéndose, el denunciante, a facilitarlos ante ella y firmar la denuncia completa.

DATOS DEL COMUNICANTE O DENUNCIANTE

Nombre y Apellidos	N.I.F.
Teléfono de contacto	

TIPO DE COMUNICACIÓN O DENUNCIA

Acoso Laboral o Mobbing		Violencia Laboral	
Otro tipo de discriminación (especificar)			

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN (opcional)

--

Solicito el inicio del Protocolo de Actuación frente a la situación comunicada

En _____, a _____ de _____ de 20__

FIRMA

A/A DIRECTOR/A DEL ÁREA DE PERSONAL



ANEXO IV

Modelo de Informe Final de Conclusiones

El Informe Final de Conclusiones, que deberá ser elaborado una vez finalizada la fase de instrucción del procedimiento, deberá integrar los siguientes contenidos:

1. DATOS GENERALES

- Número de expediente
- Identificación de la presunta víctima y de la persona demandada, a través de los códigos numéricos correspondientes
- Relación nominal de las personas, titulares y suplentes, que han integrado la Comisión de Instrucción del caso, y de las que han elaborado el Informe Final de Conclusiones.
- En su caso, relación nominal de la persona o personas externas que también han intervenido en el caso

2. RESUMEN CRONOLÓGICO DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS POR LA COMISIÓN DE INSTRUCCIÓN

- Fecha de presentación de la comunicación, queja o denuncia
- Fecha de recepción del informe de valoración inicial y derivación por parte del área de Personal a la Comisión de Instrucción
- Fecha de reuniones de la Comisión de Instrucción
- Fechas de las diferentes actuaciones de Instrucción: solicitud de informes, realización de entrevistas, etc.
- Fechas de elaboración de Informe Final de Conclusiones

3. HECHOS DENUNCIADOS

- Antecedentes
- Descripción de los hechos y conductas denunciadas
- Descripción de circunstancias concurrentes y agravantes

4. ACTUACIONES DE INSTRUCCIÓN REALIZADAS

- Informes solicitados
- Entrevistas realizadas a ambas partes
- Otras entrevistas realizadas a testigos, peritos/as, expertos/as, etc.
- Descripción de cualquier otra actuación de instrucción y/o prueba realizada

5. CONCLUSIONES ALCANZADAS

- Pronunciamiento expreso sobre si se ha producido o no acoso en los términos establecidos en este Protocolo
- Motivación detallada y conclusiones alcanzadas

6. PROPUESTAS DE RESOLUCIÓN DIRIGIDAS AL ÁREA DE PERSONAL

- Presentación de propuestas, (archivo de la causa, medidas de protección de la víctima, etc.), debidamente motivadas.

7. FIRMA, LOCALIDAD Y FECHA

- Firma de la Presidencia y de la Secretaría de la Comisión



ANEXO V

Consecuencias para la víctima, la Institución y la Sociedad.

El **Convenio 190 de la OIT** recoge la importante responsabilidad de promover un entorno general de tolerancia cero frente a la violencia y el acoso con el fin de facilitar la prevención de este tipo de comportamientos y prácticas, y que todos los actores del mundo del trabajo se abstengan de recurrir a la violencia y el acoso, prevenirlos y combatirlos.

Por otra parte, se reconoce que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo afectan a la salud psicológica, física y sexual de las personas, a su dignidad, y a su entorno familiar y social.

El Convenio reconoce que la violencia y el acoso afectan a la calidad de los servicios públicos y privados y pueden impedir que las personas puedan acceder al mercado de trabajo, permanezcan en él o progresen profesionalmente.

Se considera, por tanto, que la violencia y el acoso son incompatibles con la promoción de empresas sostenibles y afectan negativamente a la organización del trabajo, las relaciones en el lugar de trabajo, el compromiso de los trabajadores y trabajadoras, la reputación de la empresa y la productividad.

Por su parte, **la Recomendación de la Comisión Europea de 27 de noviembre de 1991, relativa a la Protección de la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo**, reconoce que el acoso contamina el entorno laboral y puede tener un efecto devastador sobre la salud, la confianza, la moral y el rendimiento de las personas que lo padecen.

▪ **Consecuencias sobre la víctima**

- *Psíquicas*: ansiedad con miedos y sensación constante de amenaza, inseguridad y vulnerabilidad, que generan al mismo tiempo disminución de la autoestima, sentimiento de fracaso, frustración, indefensión, culpa, tristeza, etc.
- *Físicas*: problemas de salud funcionales y orgánicos, (insomnio, taquicardias, cefaleas, migrañas, alteraciones digestivas, problemas cutáneos, etc.)
- *Laborales*: desmotivación e insatisfacción, pérdidas de perspectivas profesionales, asociación del trabajo con un ambiente hostil que causa en la persona afectada sufrimiento, aumento del absentismo, menor productividad, bajas laborales, riesgo de pérdida del trabajo, cambio de trabajo, llegando incluso al abandono o la renuncia. Pérdida de la confianza de los compañeros y compañeras y pérdida de credibilidad, etc.



- **Consecuencias en el ámbito laboral y sobre la organización**
 - Enrarecimiento y deterioro del clima laboral, ambiente tenso y hostil, que hace que el trabajo en equipo se resienta, (falta de colaboración de la víctima, tensiones entre el resto del personal)
 - Disminución del rendimiento laboral del personal que conlleva menor cantidad y calidad de trabajo
 - Mayor siniestralidad
 - Aumentos de los costes derivados de las bajas laborales y de los procedimientos administrativos y/o judiciales que se puedan derivar de las situaciones de acoso
 - Dificultad para cubrir las bajas o los puestos vacantes
 - Impacto negativo en la segregación ocupacional y en la promoción profesional
 - Problemas de imagen negativa de la organización si los hechos se hacen públicos

- **Consecuencias sobre la sociedad en general**
 - Incremento de la tolerancia social frente a la violencia y el acoso laboral por la normalización de la violencia en la sociedad
 - Menoscabo de valores democráticos como la Igualdad o la Justicia Social
 - Costes en los sistemas de salud, justicia, seguridad social, políticas sociales, etc.
 - Desconfianza en la capacidad y competencias de las mujeres para promocionar profesionalmente por su propia capacidad y valía.
 - Repercusiones secundarias que afectan al entorno de la víctima: personal, familiar, amistades, etc.
 - Disminución de la calidad del servicio público.