



 **quirónprevención**

www.quironprevencion.com

91 122 14 52

Protocolo de acoso y resolución de conflictos

ÍNDICE

1. Preámbulo	3
1.1. <i>Justificación y antecedentes</i>	3
1.2. <i>Principio de actuación</i>	4
2. Definiciones y objeto	5
3. Procedimiento de actuación	8
3.1. Desarrollo y aplicación del procedimiento	9
3.1.1. Fase de Denuncia	11
3.1.2. Fase de investigación	12
3.1.3. Fase de resolución	12
3.1.4. Fase post-resolución	12
4. Cumplimiento de objetivos del procedimiento	13
5. Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento	14
6. Conclusiones	15
7. ANEXOS	16
7.1. Anexo I	16
7.2. ANEXO II	17
7.3. ANEXO III	20

1. Preámbulo

El presente **procedimiento** tiene por objeto establecer un método basado en la coparticipación entre *la organización*, y *la representación legal de los trabajadores* (cuando se mencionen de forma conjunta se utilizará: **las partes**), que se aplique a la prevención y a la solución rápida de las reclamaciones relativas a todas las modalidades de acoso y violencia en el lugar de trabajo, con las debidas garantías, procedimientos imparciales y tomando en consideración las normas internacionales, nacionales y autonómicas, relativas a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y derechos en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Las partes reconocen que el presente **procedimiento** es un acuerdo de normas que tienen el objeto de mejorar las condiciones laborales mediante medidas de prevención y solución de situaciones de violencia en el lugar de trabajo, de acoso moral y acoso sexual.

1.1. Justificación y antecedentes

A) Normativa estatal:

- 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.
- La Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en la reforma operada mediante Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio incluye el acoso laboral en el Título VII que trata “De las torturas y otros delitos contra la integridad moral”.
- El Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores en sus artículos 4.2, 18, 20.3, 39, 50.1 y 96 enuncia sus derechos formulando las bases que regulan el respeto a su dignidad e intimidad.
- La Ley Orgánica 3/2007 del 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, establece que todas las organizaciones laborales, incluidas las Administraciones Públicas, deben promocionar la mejora de las condiciones de trabajo de su personal, elevando su seguridad y salud laboral, 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 su salud psíquica.

B) Normativa Europea:

- 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.

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 atendiendo al tiempo a peticiones formuladas al respecto tanto por los representantes de la Autoridad Portuaria de Ceuta como por los representantes de los propios trabajadores, la Autoridad Portuaria de Ceuta consideró oportuno el promover la elaboración de una serie de protocolos en los que se establecieran las acciones y procedimientos a seguir tanto para prevenir o evitar en lo posible las conductas de acoso en los centros de trabajo de la misma, como para actuar y sancionar éstas en los casos en los que se produzcan.

1.2. Principio de actuación

Con el fin de asegurar que todos los empleados disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada, **las partes** declaran formalmente, por escrito, que rechaza todo tipo de violencia laboral, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quién sea la víctima o el acosador ni cual sea su rango jerárquico. Y manifiesta su compromiso respecto al establecimiento de una cultura organizativa de normas y valores contra dicha violencia, manifestando como principio básico el derecho de los trabajadores públicos a recibir un trato respetuoso y digno.

Dicho rechazo ha de articularse expresamente en todos los Departamentos de la Autoridad Portuaria de Ceuta, 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 todos los miembros de 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 de la Autoridad Portuaria de Ceuta, se dote de los procedimientos y recursos que permitan prevenir, detectar y erradicar las conductas que supongan una 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, se establece el siguiente procedimiento de actuación frente a la violencia laboral, a implantar en cada Departamento de la Autoridad Portuaria de Ceuta de acuerdo a sus propias características. Procedimiento que 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 procedimiento que insiste en la evitación de las conductas de violencia y en la actuación más temprana posible sobre las mismas, deben ser elementos centrales para que las conductas de violencia 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.

2. Definiciones y objeto

VIOLENCIA LABORAL

El recurso a la violencia por parte de un individuo, grupo u organización constituye, lamentablemente, una práctica que forma parte de nuestra realidad cotidiana. En el ámbito laboral las situaciones de violencia, aunque sean de baja intensidad, acaban generando entornos nocivos y tóxicos lo que repercute no sólo sobre los actores directamente implicados, sino también sobre la Autoridad Portuaria de Ceuta en su conjunto y, en cierta medida, sobre la sociedad.

Así, los efectos negativos de la violencia en el trabajo tienen una incidencia directa sobre la salud y la seguridad de los trabajadores expuestos a estas situaciones, a través del deterioro de las condiciones de trabajo y organizativas; pero también las empresas se ven perjudicadas. Además del coste que debe soportar el sistema público de Seguridad Social al hacerse cargo de las prestaciones económicas y de asistencia sanitaria que se derivan de los daños en la salud de las trabajadoras y trabajadores afectados.

En términos definitorios, hay que señalar que la **Organización Mundial de la Salud** define la **violencia** como “el uso deliberado de la fuerza física o el poder ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”. Por su parte la **Organización Internacional del Trabajo** entiende la **violencia** como “cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes”.

La **violencia en el trabajo** recoge todas las conductas de violencia física o psicológica que se produzcan en el entorno laboral entre personal de la Autoridad Portuaria de Ceuta, entre personal de diferentes empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo, entre personal y mandos; y también la que pueda establecerse entre usuarios de los servicios de la Autoridad Portuaria de Ceuta y el personal que presta el servicio. En este sentido, entre las conductas a considerar en un procedimiento preventivo integral, en sus orígenes o desarrollo, se encuentran las siguientes:

1. CONDUCTAS DE VIOLENCIA FÍSICA: Son las que suponen una agresión física.

2. CONDUCTAS DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA: Son comportamientos que suponen una agresión psíquica. Debe distinguirse entre:

A) Acoso discriminatorio: El Art. 28 de la Ley 62/2003 de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden social, define el acoso como “toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo”.

B) 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». Este fenómeno puede ser encuadrarse, 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 procedimiento, 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, 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.

Tipos de acoso psicológico en el trabajo (APT)

En función de la persona que lleve a cabo la conducta acosadora, podemos distinguir tres tipos de acoso:

- **APT DESCENDENTE:** Es aquel en el que el agente del acoso es una persona que ocupa un cargo superior a la víctima, como, por ejemplo, su jefe.
- **APT HORIZONTAL:** Se produce entre compañeros del mismo nivel jerárquico. El ataque puede deberse, entre otras causas, a envidias, celos, alta competitividad o por problemas puramente personales. La persona acosadora buscará entorpecer el trabajo de su compañero/a con el fin de deteriorar la imagen profesional de este/a e incluso atribuirse a sí mismo/a méritos ajenos.

- **APT ASCENDENTE:** El agente del acoso moral es una persona que ocupa un puesto de inferior nivel jerárquico al de la víctima.

Este tipo de acoso puede ocurrir en situaciones en las que un trabajador asciende y pasa a tener como subordinados a los que anteriormente eran sus compañeros. También puede ocurrir cuando se incorpora a la organización una persona con un rango superior, desconocedor de la organización o cuyas políticas de gestión no son bien aceptadas entre sus subordinados.

No tendrán la consideración de APT:

- Aquellas conductas que impliquen un conflicto en el marco de las relaciones humanas y que, evidentemente, afecten al ámbito laboral, se den en su entorno e influyan en la organización y en las relaciones laborales. Hay que evitar que estos conflictos deriven en cualquier forma de violencia en el trabajo y se conviertan en habituales o desemboken en conductas de acoso moral.
- Aquellas situaciones donde no existan acciones de violencia en el trabajo realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo (por ejemplo un hecho de violencia psicológica aislado y de carácter puntual).
- El estilo de mando autoritario por parte de los superiores, la incorrecta organización del trabajo, la falta de comunicación, etc.

No obstante, las situaciones descritas en los apartados anteriores se tratarán en el marco de la prevención de los riesgos psicosociales.

B) Acoso Sexual: Viene definido en el Art. 7.1º de la L.O. 3/2007 de 23 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres 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”. El segundo párrafo del mencionado precepto declara “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”.

Asimismo, el acoso debe ser ponderado objetivamente como capaz de crear un ambiente o clima de trabajo odioso, ingrato o incómodo. Pueden ser sujetos de la conducta descrita cualquier persona relacionada con la víctima por causa del trabajo y/o la realizada prevaliéndose de una situación de superioridad.

En cuanto al sujeto activo se considera acoso cuando provenga de jefes/as, encargados/as, compañeros/as e incluso clientes, proveedores o terceros relacionados con la víctima por causa del trabajo.

En cuanto al sujeto pasivo éste siempre quedará referido a cualquier trabajador, independientemente del nivel del mismo y de la naturaleza de la relación laboral.

Tipos de acoso sexual.

Se distinguen dos tipos básicos de acoso sexual, en función de que exista o no un elemento de chantaje en el mismo: el acoso *quid pro quo* y el que crea un ambiente de trabajo hostil.

Acoso *quid pro quo*

En este tipo de acoso lo que se produce es propiamente un chantaje sexual (esto a cambio de eso). A través de él, se fuerza a un empleado a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones del trabajo. Se trata de un abuso de autoridad por lo que sólo puede ser realizado por quien tenga poder para proporcionar o retirar un beneficio laboral. Este tipo de acoso consiste en situaciones donde la negativa de una persona a una conducta de naturaleza sexual se utiliza explícita o implícitamente como una base para una decisión que afecta el acceso de la persona a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, al salario o a cualquier otra decisión sobre el empleo (Resolución sobre la protección de la dignidad de las mujeres y de los hombres; Consejo de Ministros de Comunidades Europeas, Mayo 1990 y Recomendación de la Comisión Europea sobre el mismo asunto, Noviembre 1991).

Este concepto del acoso encierra un importante problema, que es la exclusión de las conductas de acoso entre colegas, cuyas consecuencias, sin embargo, son iguales que las de acoso por un superior.

Acoso que crea un ambiente de trabajo hostil

La Recomendación de la Comisión Europea mencionada se refiere también a una conducta que «crea un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador para el acosado».

3. Procedimiento de actuación

Los agentes que acuerdan el presente **procedimiento** manifiestan de forma inequívoca su voluntad de eliminar del ámbito laboral cualquier conducta o situación de violencia en el trabajo, por ello, la actuación frente a los riesgos de violencia laboral precisa actuar a través de un proceso preventivo proactivo e integral como es la **evaluación de riesgos psicosocial**, a la cual se debe añadir un procedimiento que permita articular la forma de actuar frente a situaciones de violencia en el trabajo.

Dar solución al problema de la violencia laboral exige trabajar desde una perspectiva global, integradora y participativa; requiere poner en marcha este **procedimiento interno** que recoge las medidas correctivas negociadas.

Este **procedimiento** contribuye a aportar una situación negociada, preventiva e integral, que se anticipa a los problemas derivados de la violencia, detectando los riesgos y las situaciones conflictivas, mediante gestión interna.

El desarrollo de este **procedimiento** ha tenido en cuenta las siguientes consideraciones generales:

- Se integra en el plan de prevención de la Autoridad Portuaria de Ceuta, partiendo de la evaluación de riesgos psicosociales.
- Contempla y recoge la evolución que las situaciones de violencia suponen. No actúa sólo como respuesta a denuncias puntuales, ya que la violencia laboral no es una conducta puntual, sino el resultado de una serie de prácticas organizativas e interpersonales deficientes, que se van gestando en el día a día.

- Contempla los diferentes niveles que componen las situaciones de violencia laboral, para ello debe ser un sistema flexible, que disponga de recursos múltiples y variados.
- Da cabida a todos los componentes de la organización; es participado, conocido y compartido por todos.
- Recoge un compromiso claro de actuación frente a la violencia laboral y propone acciones efectivas para llevarlo a cabo.

3.1. Desarrollo y aplicación del procedimiento.

Las situaciones de violencia laboral son procesos graduales que van gestándose a lo largo del tiempo, al amparo de unas malas condiciones de trabajo y de una deficiente organización del mismo. Si no se actúa de forma preventiva, y en fases tempranas, los daños pueden conducir a cuadros graves para la salud de los trabajadores, y a un importante deterioro de la salud de la organización.

El **procedimiento** se plantea desde la prevención activa (ausencia de violencia laboral) hasta la toma de decisiones sancionadoras (cuando se pruebe la existencia de violencia ejercida) y el aprendizaje organizacional y preventivo derivado de ese proceso.

El **procedimiento** se desarrolla y atiende a **cinco momentos básicos** (NTP 892, INSHT):

- **Momento 1. Negociación y Acuerdo.**
- **Momento 2. Prevención Proactiva.**
- **Momento 3. Detección Temprana de Situaciones de Riesgo de Violencia.**
- **Momento 4. Gestión y Resolución Interna del conflicto.**
- **Momento 5. Respuesta de solución.**

MOMENTO 1. NEGOCIACION Y ACUERDO.

El **procedimiento** contempla inicialmente un acuerdo que recoge y considera la voluntad y el compromiso de **las partes** por prevenir la violencia laboral.

En este **procedimiento** se recoge una declaración de principios por parte de las partes, el compromiso explícito de adoptar el procedimiento como protocolo de actuación integral contra la violencia en el trabajo. Este compromiso se recoge en el apartado 1.2 **PRINCIPIOS DE ACTUACION.**

MOMENTO 2. PREVENCION PROACTIVA.

Este momento busca integrar la prevención de la violencia laboral en la Autoridad Portuaria de Ceuta con el resto de la actividad preventiva, recogándose en el Plan de Prevención.

Esto supone el desarrollo de dos tareas básicas:

1) **Chequear la situación de la actividad preventiva** actual de la Autoridad Portuaria de Ceuta, a través del contraste de información que proviene de diferentes fuentes (como puede ser la documentación preventiva disponible, las impresiones y experiencias de los

trabajadores, o las consideraciones y valoraciones de los agentes implicados en la actividad preventiva de la Autoridad Portuaria de Ceuta).

2) **Establecer el perfil de la** Autoridad Portuaria de Ceuta en este aspecto, lo que nos muestra sus fortalezas y debilidades para desarrollar la prevención de una forma proactiva, permitiendo establecer si su nivel es deficiente, mejorable o positivo, lo que nos guiará en el desarrollo de nuestra actividad preventiva.

Este momento busca integrar la prevención de la violencia laboral en la Autoridad Portuaria de Ceuta con el resto de la actividad preventiva, integrando el **procedimiento** en el sistema general de gestión de la Autoridad Portuaria de Ceuta, recogiendo así en el **Plan de Prevención**.

Para alcanzar el mencionado objetivo se propone obtener un Perfil de la Situación Preventiva de la Autoridad Portuaria de Ceuta. Este perfil puede obtenerse a través de una encuesta, en combinación con la documentación a que hace referencia el artículo 23 de la LPRL. Es importante, en cualquier caso, asegurar la representatividad, fiabilidad y validez de los datos recogidos.

La responsabilidad de dar inicio y seguimiento a este nivel de actuación corresponde al empresario, siguiendo el mandato de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Atendiendo a la relevancia de desarrollar un procedimiento participado e integral, en este momento debería contarse con la participación activa de los delegados de prevención, los trabajadores designados y los técnicos de prevención, sin menoscabo de lo indicado en el artículo 38.2 de la citada Ley.

MOMENTO 3. DETECCIÓN TEMPRANA DE SITUACIONES DE RIESGO DE VIOLENCIA.

Este momento se centra en detectar la presencia de situaciones de violencia de baja intensidad o de corta duración. Nuestro objetivo, en esta parte del **procedimiento**, es analizar si la actividad preventiva en materia de riesgos psicosociales es suficiente, y si el entorno y la organización del trabajo favorecen las situaciones de violencia o no.

Hemos de detectar y analizar las situaciones de violencia laboral en sus fases tempranas – baja intensidad y/o corta duración-, para poder actuar sobre los factores que las generan.

El primer paso para actuar de forma temprana ante situaciones de violencia laboral es la evaluación e identificación de riesgos psicosociales.

La actuación efectiva por parte de cualquier Autoridad Portuaria de Ceuta se inicia, sin lugar a duda, en la detección temprana de esa degradación. Para alcanzar este objetivo, el procedimiento debe actuar sobre dos niveles:

1. La actividad preventiva de los riesgos específicos que originan situaciones de violencia laboral, atendiendo a actuaciones como la vigilancia de la salud específica sobre los riesgos psicosociales, la evolución en todos los puestos del riesgo a sufrir violencia, la información y formación de los trabajadores sobre este tipo de situaciones.
2. El entorno y la organización de trabajo en relación con las situaciones de violencia laboral, considerando aspectos como la igualdad, el trato justo, el apoyo social y técnico, la estabilidad laboral.

Para analizar las actuaciones preventivas específicas se propone realizar un contraste de información, a través de un método doble de recogida de datos: la realización de una encuesta y la documentación a que hace referencia el Art. 23 de la LPRL.

También aquí, para asegurar la fiabilidad y validez de los datos recogidos, se recomienda alcanzar unos mínimos criterios de fiabilidad y representatividad de los datos.

La actuación ante la violencia debe crear una dinámica de trabajo cooperativo, por lo que en esta fase debe incorporarse la participación activa de los delegados de prevención, los trabajadores designados.

MOMENTO 4. GESTION Y RESOLUCION INTERNA DEL CONFLICTO.

Este momento contempla la gestión de las denuncias por posibles situaciones de violencia laboral que no hayan podido evitarse. Es obligación de la organización intervenir ante un problema de violencia laboral.

Se debe contemplar la posibilidad de iniciarse directamente, sin necesidad de agotar *momentos* anteriores, si la denuncia requiere su puesta en marcha.

El objeto es dar un tratamiento idóneo y eficaz, erradicando los primeros atisbos de acoso y violencia en el trabajo.

Para la puesta en marcha será necesario constituir un **Comité asesor**, cuya composición y régimen de funcionamiento vienen definidos en el ANEXO I.

En manos de dicho **Comité asesor** queda la realización de la investigación y la responsabilidad de trasladar al Comité de Seguridad y Salud las conclusiones de la misma, aportando la resolución y la propuesta final que corresponda, para que en el órgano paritario y colegiado, se analice y acuerde o modifique mediante mejoras, lo que el **Comité asesor** plantea, en cada caso.

Esté protocolo contempla cuatro fases:

3.1.1. Fase de Denuncia.

El procedimiento se iniciará a instancia de la persona afectada, de cualquier trabajador/a a través de denuncia ante el Comité de Seguridad y Salud. La Representación Legal de la plantilla tiene reconocida la legitimación para por sí o en nombre del afectado y solicitar la apertura del procedimiento.

Cuando se vaya a poner en marcha el procedimiento, la primera acción es comunicarlo a la persona afectada y solicitar su aprobación.

El primer trámite es notificar la denuncia a la Autoridad Portuaria de Ceuta, que desde ese momento tendrá conocimiento fehaciente de la situación y podrá tomar las medidas, desde el punto de vista organizacional, que contribuyan a la solución del conflicto.

No es recomendable que se inicien actuaciones sin que quede constancia documental. Es recomendable que en el escrito de solicitud de apertura de procedimiento, la persona afectada describa y solicite las medidas que considera que solucionan el problema y le procuran una tutela íntegra.

3.1.2. Fase de investigación.

Tramitada la denuncia y recibida por el **Comité asesor**, éste deberá iniciar la fase de investigación de manera inmediata.

En esta fase podrán proponerse por el **Comité asesor** la adopción de medidas cautelares. Durante esta fase, se practican todas las pruebas que las partes propongan y que versen sobre los hechos en los que las partes no estén de acuerdo.

Es recomendable que la **fase de investigación** no exceda de 20 días desde la recepción de la denuncia.

3.1.3. Fase de resolución.

El **Comité asesor** emitirá un **informe** detallado en un plazo máximo de 30 días, desde que se recibió la denuncia. El **informe** recogerá los aspectos recogidos en el ANEXO I, en su punto 3:

- Las propuestas de solución que serán presentadas en reunión extraordinaria del Comité de Seguridad y Salud. En dicha reunión, se analizarán el informe y se acordarán las propuestas de solución aportadas por el **Comité asesor**. Las propuestas que resulten del acuerdo serán trasladadas a los órganos de dirección de la Autoridad Portuaria de Ceuta para que decidan si implantan o no las medidas propuestas. El plazo para la resolución de la Autoridad Portuaria de Ceuta será, como máximo, de 20 días desde la recepción de las propuestas. En el caso de no aceptar la puesta en marcha de las propuestas recibidas del Comité de Seguridad y Salud, la administración deberá emitir un informe que explique detalladamente los motivos y remitir dicho informe al Comité de Seguridad y Salud y a las partes afectadas.
- En el caso de que del informe 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, podrá incoar el correspondiente expediente disciplinario, o calificación sancionadora que recoja su convenio colectivo, a las personas responsables.

3.1.4. Fase post-resolución.

El **Comité asesor** está legitimado para hacer un seguimiento de las medidas adoptadas. Cumplirá su obligación de observar la salvaguarda del principio de no discriminación y de supervisión de posibles represalias contra cualquier persona que haya participado en el procedimiento en condición de denunciante, víctima, testigo o informador.

MOMENTO 5. RESPUESTAS DE SOLUCIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL.

La actividad preventiva ante los riesgos de violencia en el trabajo debe ser un proceso continuado en el tiempo y que establezca medidas de seguimiento del mismo.

Este sistema de seguimiento y control consiste en: Recoger las comunicaciones de deficiencias detectadas en los *momentos 2 y 3* así como las propuestas de resolución establecidas por el **Comité asesor** y el Comité de Seguridad y Salud, en el *momento 4*.

En cumplimiento del art. 14 de la LPRL, se deberá desarrollar una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva y disponer de lo necesario para adoptar las medidas de prevención adecuadas. Dichas medidas deben ser consultadas y propuestas con el acuerdo de la representación legal de la plantilla.

Este *momento 5* es interactivo con el resto de momentos del **procedimiento**.

4. Cumplimiento de objetivos del procedimiento.

El objeto de este **procedimiento** es mejorar las condiciones de trabajo y la seguridad y salud del personal y de la organización misma, en lo que a violencia laboral hace referencia.

El compromiso de aprobación y puesta en marcha del presente **procedimiento** establece para la organización que lo aplica el cumplimiento del mismo y las tres líneas básicas de actuación:

1. Actuación ante deficiencias detectadas en los momentos 2 y 3.
 - Gestión preventiva de la organización.
 - Actuaciones preventivas frente a la violencia laboral.
 - El clima de violencia en la organización.

2. Las deficiencias que la Comisión haya detectado en el momento 4. La respuesta de la Autoridad Portuaria de Ceuta deberá estimar:
 - La gravedad de los daños producidos o que hubieran podido producirse.
 - La ausencia o deficiencia de las medidas preventivas.
 - Las lagunas en la organización de la actividad laboral.

3. Aplicar el régimen disciplinario que disponga el Convenio Colectivo.

5. Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento.

En el contexto de este procedimiento deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:

- Cualquier empleado tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible acoso que conozca.
- La persona afectada por un hecho de violencia podrá denunciarlo ante la organización y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su denuncia.
- Todo responsable está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de acoso en el ámbito de su competencia.

La aplicación de este procedimiento 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 Autoridad Portuaria de Ceuta serán informadas de la existencia de un procedimiento de actuación frente al acoso, cuando este exista.
- Cuando se produzca un caso de acoso entre empleados/as de la Autoridad Portuaria de Ceuta y personal de una empresa externa contratada, se aplicarán 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. 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, organización, 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, siempre que se haya actuado de buena fe.

6. Conclusiones

El presente **procedimiento**, acordado por **las partes** es preventivo e integral. Se plantea con el objeto de prevenir y dar solución a las posibles situaciones de violencia laboral que puedan darse en la Autoridad Portuaria de Ceuta.

El **procedimiento** permitirá al personal de la Autoridad Portuaria de Ceuta contar con un protocolo en el caso de que se produzca una situación de violencia laboral, permitiendo solucionar el conflicto de forma autónoma, cercana, rápida, imparcial y eficaz.

El seguimiento y la toma de decisiones se realizarán de forma participada y conjunta, entre representantes de la Autoridad Portuaria de Ceuta y representantes de la plantilla, en el seno del Comité de Seguridad y Salud.

7. ANEXOS

7.1. Anexo I

Comité Asesor

Composición:

- Un representante de la Autoridad Portuaria de Ceuta (elegido por y entre los miembros de la Autoridad Portuaria de Ceuta del Comité de Seguridad y Salud).
- Un/a técnico/a del Servicio de Prevención, especialista en Ergonomía y Psicología Aplicada (preferiblemente con formación en Psicología).
- Un/a Delegado/a de Prevención (elegido por y entre los miembros de la parte social del Comité de Seguridad y Salud).
- Los componentes del grupo serán designados por la dirección de personal, (a propuesta de los Delegados de Prevención en el caso del Delegado de Prevención).
- En la designación de los miembros del Comité se garantizará la distancia personal, afectiva y orgánica entre los miembros que lo integren y las personas implicadas en el procedimiento.

Régimen de funcionamiento del comité asesor.

Se regirá en su funcionamiento por:

- 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.

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.

7.2. ANEXO II

Listado de referencia de conductas que son, o no son, acoso laboral

A) *Conductas consideradas como acoso laboral* (*).

ATAQUES A LA VÍCTIMA CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES

- El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros.
- Prohibir a los compañeros 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 compañeros 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

- Ofertas sexuales, violencia sexual
- 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

(*) Algunas conductas concretas de moobing clasificadas por factores incluidas en la NTP 476. El hostigamiento psicológico en el trabajo. Hay que poner de manifiesto que las acciones hostiles de las que se habla, se producen usualmente en algunas organizaciones de trabajo, si bien no suelen responder a las especificaciones (acciones sistemáticas, frecuencia y duración determinada, focalización sobre una persona,...) que las encajarían dentro de la conceptualización de moobing.

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.

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.

* 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.

Listado de referencia de conductas que podrían ser consideradas como acoso sexual.

La NTP 507. Acoso sexual en el trabajo, indica que, son elementos a destacar, la naturaleza claramente sexual de la conducta de acoso, el que tal conducta no es deseada por la víctima, el tratarse de un comportamiento molesto, la ausencia de reciprocidad y la imposición de la conducta. De una manera más descriptiva, el manual de procedimiento de Rubenstein ofrece algunos ejemplos de esta categoría:

El **contacto físico no deseado** (conducta física de naturaleza sexual) puede ser variado e ir desde tocamientos innecesarios, palmaditas o pellizquitos o roces con el cuerpo de otro empleado hasta el intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales. Una buena parte de estas conductas equivaldrían a un delito penal si tuvieran lugar en la calle entre desconocidos y algunas de ellas están ya tipificadas como delito por la legislación española.

La **conducta verbal de naturaleza sexual** puede incluir insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual; insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta; flirteos ofensivos; comentarios insinuantes, indirectos o comentarios obscenos.

En la **conducta no verbal de naturaleza sexual** quedarían incluidas la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o hacer ciertos gestos.

Uno de los aspectos problemáticos del acoso sexual reside en aquellos supuestos en que las conductas indeseadas no llegan a una acción violenta del primer tipo, sino que consisten en insinuaciones, propuestas, manifestaciones verbales que también agreden al trabajador afectado pero que lo hacen más desde una perspectiva psíquica que física, ya que las acciones violentas tienen una clara cobertura penal.

Una segunda cuestión de importancia es deslindar las conductas de acoso de las conductas de cortejo. En este sentido existen diferencias claras entre el flirteo y el comportamiento romántico y el acoso sexual. Lo que hace distintos a unos comportamientos de otros es que la conducta en cuestión tenga una buena acogida por la persona a la que se dirige. La atención sexual es acoso sexual cuando se convierte en desagradable. Por ello, a cada persona le corresponde determinar el comportamiento que aprueba o tolera, y de parte de quien. Es esto lo que imposibilita el hacer una relación de conductas vejatorias que deban ser prohibidas.

Por tanto, la determinación de qué comportamientos resultan o no molestos es algo que depende del receptor de las conductas, siendo en este punto irrelevante la intencionalidad del emisor de las conductas. Si se dependiera de la intencionalidad del autor, la víctima se vería obligada a aceptar y tolerar todo tipo de conducta ofensiva en los casos en que su autor no lo hiciera con intención de perjudicarla.

7.3. ANEXO III

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

Nº DE EXPEDIENTE / REFERENCIA / REGISTRO: XXX/20XX/XXXX

FECHA DEL INFORME: xx / xx /xxxx

TIPO DE CONFLICTO:

<input type="checkbox"/> Conflicto Laboral	<input type="checkbox"/> Acoso sexual, por razón de sexo o por razón de la orientación sexual
<input type="checkbox"/> Acoso moral o psicológico	<input type="checkbox"/> Otros

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN:

NOMBRE	CARGO EN xxxxxxxx Y EN LA COMISIÓN

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ ESPECIALIZADO:

NOMBRE	CARGO EN xxxxxxxx Y EN LA COMISIÓN

ANTECEDENTES: (del caso, denuncia y circunstancias de la misma, etc.)

ACTUACIONES PREVIAS: (valoración e informe inicial del caso)

ACTUACIONES: (testimonios, pruebas, resumen de los principales hechos, ...)

CONCLUSIONES:

MEDIDAS PROPUESTAS:

--

NOMBRE	FIRMA

El Servicio de Prevención Ajeno de Quirónprevención, desean agradecer a la Dirección y Mandos de la Autoridad Portuaria de Ceuta, la colaboración prestada durante las visitas, quedando a su disposición para cualquier aclaración o consulta que consideren necesaria.

Ceuta, 24 a de octubre de 2022