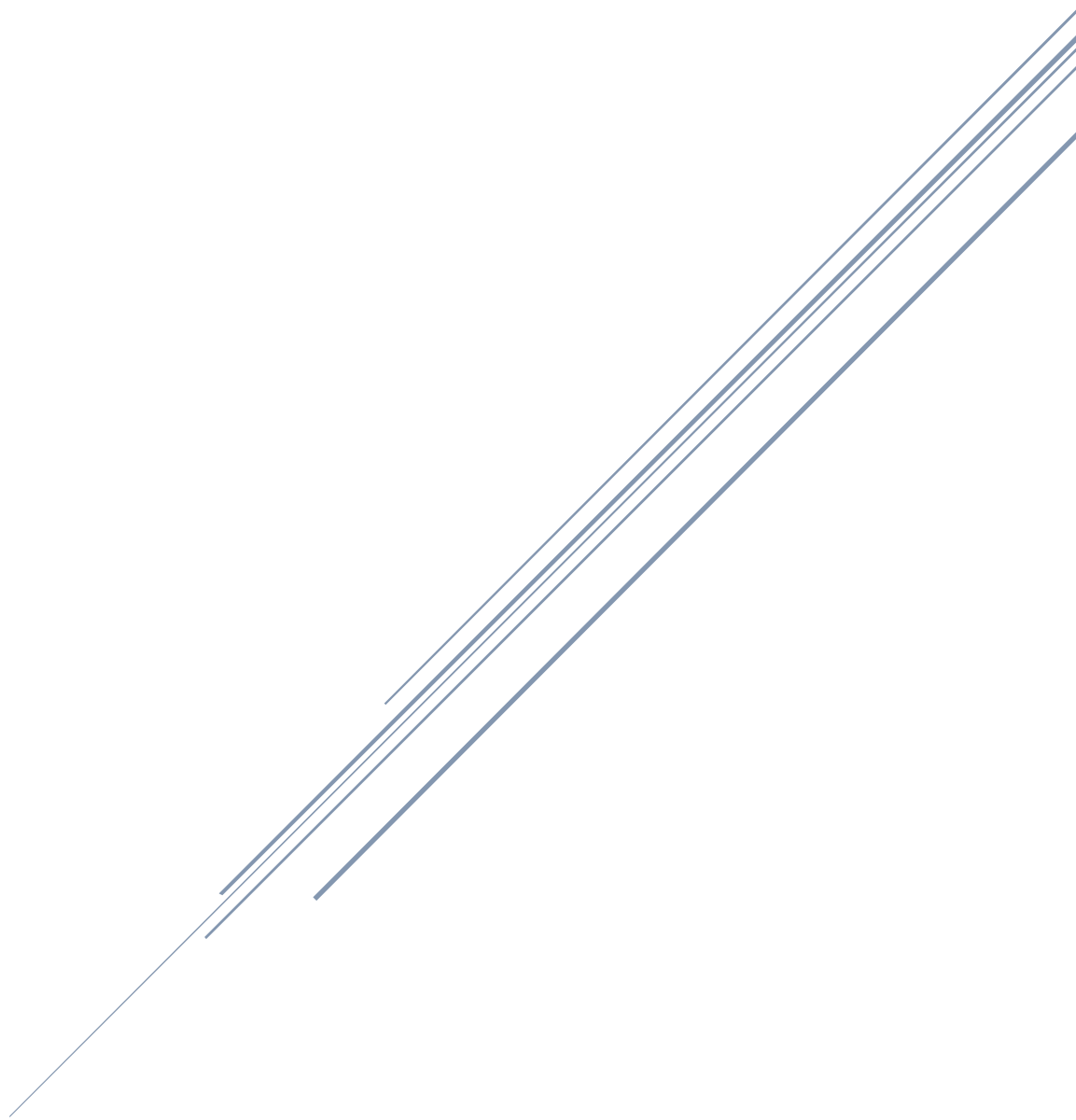


PROTOCOLO DE PREVENCIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL

AYUNTAMIENTO DE LA SOLANA



INDICE

1. JUSTIFICACION.....	2
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	3
3. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.....	5
4. DEFINICIONES.....	7
5. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	10
6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.....	11
a) Ámbito externo.....	11
b) Ámbito interno.....	12
6.1 PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA.....	13
6.2 PROCEDIMIENTO: FASE INFORMAL.....	15
6.3 PROCEDIMIENTO: FASE FORMAL.....	16
7. RESOLUCIÓN Y SANCIONES.....	18
8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROTOCOLO.....	19
9. CONFIDENCIALIDAD.....	19
10. APLICACIÓN Y REVISIÓN.....	20
11. MEDIDAS PREVENTIVAS, DE SENSIBILIZACION Y DE FORMACIÓN.....	20
ANEXO I. LISTADO DE CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO LABORAL (Listado de algunas conductas de mobbing recogidas en la Norma Técnica de Prevención 476.).....	21
ANEXO II OTRAS CONDUCTAS CONSIDERADAS COMO ACOSO O VIOLENCIA EN EL TRABAJO Criterio Técnico 69/2009 (Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS)).....	23
ANEXO III. CRITERIO TÉCNICO 69/2009 DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, (por el que se aclara expresamente que no todas las situaciones conflictivas en el trabajo constituyen acoso psicológico “mobbing”).....	23
ANEXO IV. CIBERACOSO: CONDUCTAS DE ACOSO CON EL USO DE LAS TIC (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN) EN EL ÁMBITO LABORAL: SMS, CORREO ELECTRÓNICO, TELÉFONO MÓVIL, WHATSAPP, REDES SOCIALES, ETC.....	24
ANEXO V MODELO DE DENUNCIA POR ACOSO LABORAL EN EL TRABAJO.....	24
ANEXO VI ESQUEMA DE PROCEDIMIENTO ANTE LA DENUNCIA DE ACOSO LABORAL.....	27

1. JUSTIFICACIÓN

Las conductas constitutivas de acoso en el ámbito laboral suponen una vulneración del derecho a la protección de la salud y a la integridad personal, al generar riesgos significativos para el bienestar físico y psicosocial de las personas trabajadoras. La presencia de este tipo de comportamientos deteriora de manera sustancial las relaciones profesionales, altera el normal funcionamiento de los equipos de trabajo y repercute negativamente en la eficacia organizativa y en la proyección institucional. La garantía de un entorno laboral saludable exige la implantación de medidas que aseguren condiciones de trabajo basadas en el respeto, la seguridad y la dignidad; no obstante, la inexistencia o insuficiencia de procedimientos específicos de prevención y actuación favorece la persistencia de situaciones de acoso y agrava sus efectos sobre la salud laboral.

Por otra parte, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, adoptada por las Naciones Unidas, establece como uno de sus ejes fundamentales la promoción del trabajo decente y la dignidad de las personas trabajadoras, principios recogidos de manera expresa en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 (ODS 8). Este objetivo subraya la necesidad de garantizar entornos laborales seguros, inclusivos y respetuosos, donde se protejan los derechos laborales y se aseguren condiciones de trabajo justas para todas las personas.

El acoso laboral, en cualquiera de sus manifestaciones, constituye una vulneración directa de la dignidad humana, afecta gravemente a la salud física y psicológica de quienes lo sufren y deteriora el clima laboral, la productividad y la cohesión de las organizaciones. Además, perpetúa desigualdades estructurales, especialmente cuando afecta de forma desproporcionada a mujeres y a otros colectivos en situación de mayor vulnerabilidad, en contradicción con los principios de igualdad y no discriminación promovidos por la Agenda 2030.

En este marco, la implantación de un Protocolo de Prevención y Actuación frente al Acoso Laboral por parte del Ayuntamiento de La Solana se configura como una herramienta imprescindible para garantizar el derecho a un trabajo digno, prevenir conductas contrarias a la convivencia y establecer mecanismos claros, confidenciales y eficaces de detección, intervención y reparación.

Asimismo, este protocolo refuerza el compromiso institucional con la responsabilidad social, la cultura del respeto y la tolerancia cero frente a cualquier forma de violencia o acoso en el ámbito laboral.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

En la **Constitución Española** se reconoce como derecho fundamental “La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad ...” (art. 10). “Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo ...” (art. 14); “Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes” (art. 15); “Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen” (art. 18.1); “Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo” (art. 35.1) y para finalizar el artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad e higiene en el trabajo.

Por otro lado, en el artículo 95, punto 2, del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la **Ley del Estatuto Básico del Empleado Público**, se tipifican como faltas disciplinarias de carácter muy grave, el acoso laboral (art.º 95.2. letra o) y toda actuación que suponga discriminación por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, lengua, opinión, lugar de nacimiento o vecindad, sexo o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso moral, sexual y por razón de sexo (art.º 95.2. letra b). En su disposición adicional séptima se recoge el deber de las Administraciones Públicas de adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

Además, el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, que aprueba el texto refundido de la **Ley del Estatuto de los Trabajadores**, reconoce a toda persona trabajadora el derecho a una ocupación efectiva, a la no discriminación, y al respeto a su intimidad y dignidad en el ámbito profesional. **Y la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres**, la cual contempla de forma expresa la necesidad de actuar frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el entorno laboral.

La figura del acoso laboral fue incorporada de forma expresa al **Código Penal** tras la reforma llevada a cabo mediante la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, que modificó la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre. En el preámbulo XI de dicha reforma se señala que, dentro de los delitos de tortura y contra la integridad moral, se penaliza el acoso psicológico persistente en el entorno laboral o funcional, siempre que tenga como consecuencia una humillación o atentado grave a la dignidad de la persona afectada.

Esta modificación supuso la inclusión del acoso laboral como conducta punible, tanto en contextos de relaciones laborales privadas como en entornos de la administración pública. En concreto, el artículo 173 del Código Penal establece penas de prisión de seis meses a dos años para quienes, en el marco de una relación laboral o funcional y aprovechando su posición de superioridad, lleven a cabo actos humillantes o hostiles de manera reiterada contra otra persona, generando una situación de acoso grave, aun sin llegar a constituir un trato degradante.

En el **ámbito europeo** ha establecido un marco legal y político para abordar el acoso laboral, destacando la importancia de proteger a los trabajadores, promover la igualdad y garantizar un entorno de trabajo seguro y respetuoso.

Se destaca la **Directiva 76/207/CEE** que se centra en la igualdad de trato entre hombres y mujeres en el empleo, y establece que los Estados Miembros deben tomar medidas para que se eliminen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas contrarias a este principio, así como las disposiciones contrarias en convenios colectivos o contratos individuales de trabajo y la **Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339)** que recomienda a los poderes públicos de cada país la adopción de medidas para prevenir y sancionar el acoso moral en el lugar de trabajo.

Dentro de la OIT el convenio número 190 establece normas mínimas para la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, reconociendo el derecho de toda persona a un entorno laboral libre de violencia y acoso, y la obligación de respetar, promover y hacer realidad este derecho.

En el ámbito local, el **art. 6 h) del Acuerdo Marco para el personal funcionario del Ayuntamiento de La Solana (Boletín Oficial de la Provincia de Ciudad Real núm. 143 de 26/11/2007)** establece que los trabajadores/as tienen derecho al respeto de su intimidad, orientación sexual, propia imagen y dignidad en el trabajo, especialmente frente al acoso sexual y por razón de sexo, moral y laboral.

Tras la exposición de este marco normativo, el Ayuntamiento de La Solana pretende que el presente Protocolo sea un instrumento esencial **de carácter preventivo y**

garantista, orientado a la erradicación de cualquier forma de acoso psicológico en el entorno de trabajo. Su finalidad es establecer criterios claros y procedimientos objetivos que permitan la identificación, tramitación y evaluación rigurosa de posibles situaciones de acoso, asegurando una respuesta adecuada y fundamentada. Asimismo, el Protocolo expresa de manera inequívoca la intolerancia de la organización frente a estas conductas, incorporando medidas destinadas tanto a su prevención como, en su caso, a la corrección y sanción, con el objetivo de salvaguardar la dignidad, la salud y los derechos de todo el personal.

Ya para finalizar debemos de tener en cuenta la **Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales de 8 de noviembre**, que configura un marco esencial para la protección de la salud de las personas trabajadoras, al establecer el deber de las organizaciones de garantizar la seguridad y la salud en todos los aspectos relacionados con el trabajo. En este contexto, la LPRL incorpora de forma expresa la necesidad de identificar, evaluar y gestionar no solo los riesgos de naturaleza física, sino también los riesgos psicosociales, entre los que se incluyen las situaciones de acoso laboral. El análisis sistemático de estos riesgos permite detectar factores organizativos, relacionales y de gestión que pueden favorecer la aparición de conductas de hostigamiento, posibilitando la adopción de medidas preventivas adecuadas. De este modo, la aplicación efectiva de la LPRL se erige como un instrumento clave para la prevención del acoso laboral, al promover entornos de trabajo saludables, respetuosos y compatibles con la dignidad y el bienestar integral de las personas trabajadoras.

3. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

El Ayuntamiento de La Solana adopta el presente protocolo como instrumento de cumplimiento de sus obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales (Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales) y de protección de la dignidad y derechos de las personas trabajadoras (Estatuto de los Trabajadores, arts. 4 y 54, y normativa sobre igualdad de trato y no discriminación). De igual forma, la entidad mantiene la convicción de que la eficacia de este protocolo se refuerza con el firme compromiso **de difusión y formación a todos los niveles de la organización** para que detecte y se erradique cualquier conducta que sea constitutiva de acoso laboral, con el firme compromiso también de la representación de las personas trabajadoras

En virtud de todo lo anterior, el protocolo se fundamenta en los siguientes principios rectores:

- Tolerancia cero frente al acoso laboral

El Ayuntamiento rechaza de manera inequívoca todas las formas de acoso en el ámbito laboral, considerándolas inaceptables e intolerables, sin distinción de quién sea la

persona afectada o la presunta persona agresora, conforme a los estándares internacionales sobre derechos humanos y recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre acoso y violencia en el trabajo.

- Protección de la dignidad y libertad individual

Todas las actuaciones de la organización, deben orientarse a garantizar un entorno laboral respetuoso, donde la dignidad, la libertad y los derechos individuales de todas las personas trabajadoras estén protegidos, de acuerdo con los principios de igualdad y no discriminación (ODS 5 y 8, Agenda 2030).

- Derecho a un ambiente laboral seguro y saludable

Toda persona trabajadora tiene derecho a un entorno de trabajo libre de hostigamiento, intimidación o conductas que menoscaben su salud física o psicológica, conforme a la definición de salud laboral de la OMS, que abarca el bienestar físico, mental y social. La organización garantizará medidas de apoyo, correctoras y disciplinarias que eviten la repetición de conductas de acoso.

- Confidencialidad, objetividad y neutralidad

Las denuncias o reclamaciones serán gestionadas respetando estrictamente la intimidad y confidencialidad, asegurando la imparcialidad y objetividad en el análisis y resolución de los hechos, en cumplimiento de los criterios de procedimiento equitativo previstos en la normativa laboral y de protección de datos.

- Protección frente a represalias

Se garantiza expresamente la protección de las personas que denuncien acoso, impidiendo cualquier forma de represalia por la presentación de reclamaciones o denuncias, en consonancia con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y las directrices de la OIT sobre prevención del acoso laboral.

- Aplicación del régimen disciplinario

Cualquier conducta que constituya acoso laboral queda expresamente prohibida y será considerada falta laboral, sometiéndose al régimen disciplinario aplicable, asegurando

la coherencia entre prevención, sanción y protección de los derechos del personal y de igual forma se respetará la presunción de inocencia de la persona denunciada.

- Principio de información y celeridad

Asimismo, este protocolo asegura el acceso a la información necesaria y la participación en condiciones de igualdad, con pleno respeto al derecho de audiencia, defensa y práctica de pruebas. Todo ello se articula a través de una tramitación ágil, rigurosa e imparcial, que preserve la seguridad jurídica y evite situaciones de indefensión o revictimización.

- Restitución de las víctimas

Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, el departamento al que pertenezca o el de Recursos Humanos, deberá restituirla en las condiciones más próximas posible a su situación laboral inicial antes del caso de acoso, en concordancia con la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.

- Protección de la salud de las víctimas

Se deberán adoptar las medidas oportunas para garantizar el derecho a la protección de la salud del personal afectado.

Todas las comunicaciones del proceso se harán respetando los principios establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y en la normativa que la desarrolla.

4. DEFINICIONES

- **Acoso laboral.** La expresión “acoso laboral” suele hacer referencia a lo que se conoce como “acoso moral o psicológico en el trabajo” –en inglés “mobbing”.

El acoso laboral es una comunicación hostil y no ética sistemáticamente dirigida por una o varias personas hacia una persona, dejándola indefensa y expuesta a un estado

de sufrimiento continuado por acoso persistente a lo largo del tiempo. (*Heinz Leymann 1991*).

Por otra parte, y de conformidad con la Nota Técnica de Prevención 476 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), y atendiendo a la posición jerárquica de las personas implicadas, pueden distinguirse diferentes tipos de acoso laboral:

- **Acoso descendente:** Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un superior sobre uno o más trabajadores/as.
- **Acoso horizontal:** Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador o un grupo de trabajadores/as sobre uno de sus compañeros/as.
- **Acoso ascendente:** Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador o grupo de trabajadores sobre su superior jerárquico.
- **Acoso mixto:** Este tipo de abuso se caracteriza por la existencia de comportamientos que atentan contra la dignidad del trabajador/a por parte de sus superiores, así como también por parte de sus compañeros/as de trabajo.

La misma nota técnica establece los **elementos clave** para su identificación:

- Reiteración y sistematicidad.
- Intencionalidad o efecto de menoscabo.
- Desequilibrio de poder.
- Daño a la salud o a la dignidad.

Diferencia el acoso de:

- Conflictos laborales puntuales.
- Estrés laboral.
- Ejercicio legítimo del poder de dirección

La Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la AGE sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado y define el 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 u otras que actúan desde una posición de poder —no necesariamente jerárquica, sino psicológica— con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima.

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha aprobó un “Protocolo para la prevención, identificación y actuación frente al acoso en el lugar de trabajo en la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y sus organismos autónomos”, cuya entrada en vigor fue el 25 de enero de 2022 tras su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha (DOCM del 25-11-2021). Este protocolo regula mecanismos para prevenir y actuar ante conductas de acoso laboral, moral o discriminatorio en el empleo público autonómico.

Este documento toma como base el reconocimiento de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de que el acoso psicológico laboral —identificado como una forma de acoso laboral— es un problema grave que genera efectos negativos en la salud y el bienestar de las personas trabajadoras y describe la violencia en el lugar de trabajo como cualquier acto, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable y mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma

La NTP 854 , desde el campo técnico de la Prevención de Riesgos Laborales (PRL) define operativamente **el acoso psicológico en el trabajo como riesgo laboral** como la “exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica) con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”.

Con la finalidad de facilitar la correcta identificación, delimitación e interpretación de las conductas constitutivas de acoso laboral, así como de aquellas situaciones que, aun pudiendo generar conflicto, no alcanzan dicha consideración, se incorporan como anexos al presente Protocolo los siguientes documentos de carácter técnico y orientativo, elaborados por organismos especializados y de referencia en materia de prevención de riesgos laborales y actuación inspectora.

ANEXO I LISTADO DE CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO LABORAL recogidas en la Norma Técnica de Prevención 476.)

ANEXO II OTRAS CONDUCTAS CONSIDERADAS COMO ACOSO O VIOLENCIA EN EL TRABAJO Criterio Técnico 69/2009 (Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS))

ANEXO III CRITERIO TÉCNICO 69/2009 DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, por el que se aclara expresamente que no todas las situaciones conflictivas en el trabajo constituyen acoso psicológico (mobbing).

NO TENDRÁN, POR TANTO, LA CONSIDERACIÓN DE ACOSO PSICOLÓGICO / MOBBING, las ahí referenciadas.

Otros conceptos relacionados con el acoso laboral delimitadores y aclaratorios

- Trato vejatorio en el trabajo

El trato vejatorio **es una forma de acoso psicológico** que ocurre en el entorno laboral. Se da cuando una persona con poder dentro de la empresa (como un jefe/a o coordinador/a), o incluso compañeros/as de trabajo, actúan de manera repetida o especialmente ofensiva contra alguien, afectando su dignidad y respeto como persona. Es importante considerar el contexto y, sobre todo, cómo lo vive la persona afectada, teniendo en cuenta su cultura, sus valores y su entorno.

Eso sí, para que se considere trato vejatorio, no basta con un hecho aislado. Tiene que haber una actitud constante, repetitiva y dirigida a dañar o despreciar a la persona. En resumen, es una forma de persecución que mina poco a poco la autoestima y el bienestar del trabajador o trabajadora.

El trato vejatorio se evalúa no solo desde la percepción de la persona afectada, sino también a partir de criterios objetivos y profesionales, considerando la frecuencia, duración, intencionalidad y efectos sobre el desempeño laboral. Esto permite determinar de manera rigurosa si una conducta constituye acoso, evitando interpretaciones erróneas.

- Abuso de poder

El abuso de poder ocurre cuando una persona con un cargo de responsabilidad usa su posición para imponer órdenes o decisiones que no tienen justificación dentro del funcionamiento normal de la organización y que, además, perjudican a quienes están a su cargo. Este tipo de conductas no solo afectan al ambiente laboral, sino que pueden dañar la dignidad y el bienestar de la plantilla.

El abuso de poder se puede dar entre iguales, cuando una puede ejercer una posición de poder informal sobre la otra. Por diversos motivos como, por ejemplo: mayor antigüedad o experiencia, control sobre recursos, información o decisiones importantes o personalidad dominante que impone miedo o sumisión.

- Queja.

Se entiende por queja cualquier manifestación, inquietud o reclamo realizada por un/a empleado/a en relación con su trato en el ámbito laboral. A efectos del presente Protocolo, la presentación de una queja no implica necesariamente la existencia de acoso ni vulneración de derechos, sino que constituye un mecanismo formal para poner en conocimiento de la organización situaciones que pueden requerir análisis, seguimiento o resolución, garantizando que se gestione con objetividad y respeto a todas las partes implicadas.

- **Conflicto.**

El conflicto se puede definir como un desacuerdo entre dos o más personas o grupos de trabajo, resultado de una incompatibilidad de objetivos, recursos, expectativas, percepciones o valores. Se genera así una situación de enfrentamiento de posiciones debido, fundamentalmente, a que se considera que el comportamiento de una de las partes perjudica el logro de objetivos, intereses, necesidades, deseos o valores que persigue la otra parte. La aparición de conflictos laborales puede generar, desde una interferencia mínima en las operaciones de la organización, hasta la aparición de serias disfunciones que atentan contra la efectividad de la misma.

- **Ciberacoso laboral.**

Conductas de acoso en el ámbito laboral en el entorno de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), e incluye actuaciones de chantaje, vejaciones e insultos. Supone difusión de información lesiva o difamatoria en formato electrónico. Se puede producirse dentro o fuera del horario laboral, siempre que tenga conexión con la relación de trabajo.

- **Riesgos psicosociales**

Se entiende por riesgos psicosociales aquellos factores presentes en el entorno laboral que pueden afectar negativamente a la salud física, mental o social de las personas trabajadoras, así como a su bienestar general. Incluyen aspectos relacionados con la organización del trabajo, el contenido de las tareas, las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, la carga de trabajo, la falta de autonomía, la presión por resultados o la inseguridad laboral, entre otros.

La exposición prolongada o intensa a estos riesgos puede derivar en estrés laboral, ansiedad, depresión, agotamiento profesional (burnout), conflictos interpersonales, disminución de la motivación y del rendimiento, así como en un incremento del absentismo y rotación de personal.

La identificación y gestión de los riesgos psicosociales forma parte integral de la prevención de riesgos laborales, tal como establece la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL, Ley 31/1995) y sus desarrollos reglamentarios, y es fundamental para prevenir situaciones de acoso laboral, violencia en el trabajo y problemas de salud asociados.

5. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El objeto del presente protocolo es ser el instrumento de intervención en el Ayuntamiento de La Solana para hacer frente a las diferentes situaciones definidas en punto anterior. Todo ello sin perjuicio, para las partes implicadas, de poder acudir a la vía judicial o a Inspección de Trabajo, si se estima oportuno.

En caso de que los hechos denunciados sean objeto de procedimiento judicial, administrativo o laboral externo, la tramitación interna deberá suspenderse temporalmente hasta que se resuelva la vía externa, garantizando la confidencialidad y los derechos de las personas implicadas. La suspensión no significa que el protocolo quede anulado, solo que la investigación interna se aplaza hasta que se resuelva la vía externa.

Este protocolo está concebido como un instrumento flexible y en constante evolución, que podrá ajustarse y modificarse conforme cambien las circunstancias. Con ello, se busca facilitar propuestas de mejora que permitan alcanzar de forma más efectiva los objetivos establecidos.

El ámbito de aplicación será dentro del ámbito laboral a toda persona trabajadora de la corporación. Se considera ámbito laboral, a los efectos de este protocolo, cualquier situación que ocurra dentro de las instalaciones de la corporación o que esté directamente relacionada con el desempeño profesional. Esto incluye, entre otros casos, la participación en reuniones fuera del centro de trabajo, viajes laborales, acciones formativas, eventos o actividades sociales con carácter profesional, así como las comunicaciones vinculadas al trabajo, incluidas aquellas realizadas a través de medios digitales o tecnológicos.

En aquellos casos en los que la persona denunciante no pertenezca a la plantilla de la corporación, pero la persona presuntamente acosadora sí lo haga, será igualmente obligatorio aplicar este protocolo. Ello responde a la necesidad de cumplir con las obligaciones en materia de coordinación de actividades empresariales, conforme a lo establecido en el artículo 24 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 171/2004 que la desarrolla.

En este sentido, el protocolo no podrá aplicarse para adoptar medidas disciplinarias a personas que no pertenezcan a la corporación (trabajadores/as de empresas contratistas o proveedores que prestan servicios en las instalaciones del ayuntamiento, así como el personal temporal o eventuales de empresas externas (limpieza, mantenimiento, seguridad, catering).

6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Este procedimiento se pone a disposición de cualquier persona trabajadora del Ayuntamiento de La Solana como herramienta para comunicar una posible situación de acoso laboral.

a) **Ámbito externo.**

La persona que sufre acoso laboral puede iniciar un trámite externo en cualquier momento, incluso si el protocolo de prevención de acoso del Ayuntamiento está en curso o antes de que empiece.

Además, si durante la investigación interna el ayuntamiento, una vez que se ha puesto en marcha el protocolo, aprecia indicios de delito debe comunicar los hechos al Ministerio Fiscal, incluso sin denuncia previa de la víctima. Esto no sustituye a la acción de la víctima, pero activa la vía penal.

El protocolo interno es obligatorio, pero no limita ni suspende el derecho de la persona afectada a:

- Denunciar ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social
- Acudir a la jurisdicción social (demanda laboral por vulneración de derechos fundamentales)
- Presentar denuncia penal (si hay indicios de delito, como acoso laboral tipificado en el art. 173.1 del Código Penal)

b) **Ámbito interno.**

Con independencia de las acciones que pudieran ejercerse ante otras instancias, el presente Protocolo establece el procedimiento interno.

Previamente resulta imprescindible conocer y destacar las funciones de la **Comisión de Atención al acoso laboral.**

La Comisión de Atención al Acoso Laboral es un órgano encargado de recibir, analizar y gestionar las comunicaciones, quejas o denuncias relacionadas con posibles situaciones de acoso en el ámbito laboral.

Funciones:

- Promover medidas preventivas en el ámbito de la empresa y el personal.
- Recibir las denuncias por acoso en el ámbito laboral

- Llevar a cabo la investigación de las denuncias de acuerdo a lo establecido en el protocolo, de forma diligente y eficaz.
- Elaborar un informe con las conclusiones sobre el supuesto de acoso investigado.
- Realizar el seguimiento de las medidas impuestas.

Composición:

La Comisión de atención al acoso laboral estará formada por: un representante del Ayuntamiento (servicio de personal o del departamento de recursos humanos) que también hará las funciones de secretario/a, también estará formado por un miembro del Comité de Seguridad y Salud (delegado/a de prevención de la entidad) y por el servicio de prevención de riesgos laborales propio o ajeno (técnico/a de prevención de riesgos laborales, preferentemente en la especialidad de Ergonomía/Psicología aplicada al trabajo).

A continuación, se designan nominativamente a las personas integrantes:

Servicio de Personal (Recursos Humanos): D^a María Belén Campos Barba (Coordinadora Recursos Humanos).

Delegado/a de Prevención (Representante sindical) UGT: D^a María José Lara Vinuesa.

Técnica/o municipal de PRL: D^a Tania Lara Fernández.

El nombramiento de los/as miembros de la Comisión de atención al acoso laboral incluirá el de sus suplentes:

Suplente 1: D^a Joaquina Peinado Prieto (Administrativa de Recursos Humanos).

Suplente 2: Representante Sindical UGT: D. José Ramón Romero de Ávila Cañadas.

Suplente 3: D^a María Jesús Rodríguez Brusco Guerrero (Coordinadora y Asesora Jurídica del Centro de la Mujer)

Las personas integrantes de la Comisión de atención al acoso laboral, así como sus suplentes, deberán abstenerse de intervenir y podrán ser recusadas cuando concurra alguna de las causas previstas en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en particular cuando exista interés personal en el asunto, relación de parentesco, amistad íntima o enemistad manifiesta, intervención previa en los hechos o cualquier otra circunstancia que pueda comprometer su imparcialidad.

El plazo máximo para la resolución del procedimiento interno, una vez activado el protocolo de prevención de acoso laboral, debe ajustarse al principio de diligencia debida establecido en los artículos 4 y 19 del Estatuto de los Trabajadores y en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales. Este principio exige que la empresa actúe

con rapidez y eficacia para identificar y eliminar cualquier riesgo psicosocial, garantizando la protección de la salud y la integridad de las personas trabajadoras.

6.1 PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA

Presentación de la denuncia. El procedimiento se iniciará con **una comunicación (denuncia)** de presunto acoso que se cumplimentará según el modelo establecido como **ANEXO V (MODELO DE DENUNCIA)** , que irá dirigido a la **Comisión de atención al acoso laboral** para que se inicie el trámite.

¿Quién puede presentar la denuncia?

La propia persona que esté sufriendo el acoso, por cualquier otra persona que tenga conocimiento de que se esté dando la situación (delegados/as de prevención/delegados/as sindicales, servicio de Recursos Humanos, testigos o por el servicio de prevención).

La citada comunicación llegará a este órgano a través de correo electrónico, que será previamente creado para este tipo de comunicaciones que es: *denunciasacosolaboral@lasolana.es*

O bien a través de un buzón creado al efecto de denunciar los posibles casos de acoso laboral, que se colocará en un lugar accesible para la plantilla.

Se establecerán los mecanismos para que, en la presentación de la comunicación, se garantice la confidencialidad, que no el anonimato de la misma y evitar la difusión de la información contenida en esta más allá del ámbito estricto de las personas que intervengan en este procedimiento.

Con el fin de garantizar la intimidad y confidencialidad del expediente, la Comisión asignará **un código identificativo** a la denuncia que figurará en toda la documentación que se genere a partir de este momento.

Valoración inicial:

Una vez recibida la comunicación, la Comisión de atención frente al acoso laboral, se deberán de reunir en un plazo de **48 horas. (dos días laborables)**, al objeto de realizar un breve análisis sobre la situación descrita y confirmar la veracidad de los hechos, descartando incongruencias e imprecisiones.

En el caso en que la denuncia se presente por otra persona que no sea la presunta víctima directa, deberá de ser comunicado a la misma para que sea corroborado por escrito en el plazo de 3 días.

Incluir la presentación de la denuncia por una tercera persona que observe/presencie los hechos.

Resultado de este primer análisis, la Comisión de atención al acoso laboral podrá:

1. Archivar la denuncia, ya sea por desistimiento de la presunta víctima o porque faltaran indicios fundados de acoso. Se redactará en la correspondiente acta lo acordado.
2. Identificar la situación denunciada como acoso laboral e iniciar, previa conformidad de la presunta víctima, **la fase informal** del procedimiento.
3. Identificar la situación denunciada como acoso laboral e iniciar **la fase formal** del procedimiento.

En cualquier momento del procedimiento, y siempre que existan indicios de acoso laboral el servicio de Personal, el servicio de Salud Laboral y Prevención de Riesgos Laborales podrán proponer a la persona coordinadora del área o a las jefaturas de servicio correspondientes, **la adopción de medidas cautelares o preventivas** como la separación o cambio de ubicación de la presunta víctima y la presunta persona acosadora pero que no suponga para la presunta víctima un perjuicio o menoscabo en sus condiciones de trabajo, de horarios, de turnos y/o salariales, modificación temporal de turnos o tareas, teletrabajo parcial o total para separar entornos (si es posible).

¿De que manera interviene el Servicio de Prevención de riesgos laborales?

El servicio de prevención de riesgos laborales deberá de:

- 1- Informar, si se dispone de datos previos, sobre la valoración de los riesgos psicosociales en el área implicada, así como de posibles antecedentes o indicadores de interés, respetando la información confidencial.
- 2- O deberá desarrollar el proceso de recopilación de información, con la máxima rapidez, confidencialidad y sigilo, pudiendo ser necesario proceder a entrevistar a las personas afectadas (denunciante y persona denunciada) y posiblemente a personas informantes que hayan visto o conozcan lo ocurrido.

Las entrevistas que realiza el servicio de prevención de riesgos laborales servirán para identificar los riesgos psicosociales, observar el ambiente laboral y detectar indicios (no hacer imputaciones). **El servicio de prevención de riesgos laborales emitirá un informe técnico en este sentido. (INFORME DE VALORACION).**

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

6.2 PROCEDIMIENTO: FASE INFORMAL

Tras recibir la denuncia y, en su caso, confirmar su contenido con la persona que dice haber sido afectada, si en una primera valoración se detectan señales de posible acoso y la persona implicada acepta expresamente, **podrá iniciarse una fase informal** del proceso.

Esta etapa tiene como objetivo abordar y resolver la situación **sin necesidad de activar un procedimiento disciplinario formal**. En este contexto, se intentará gestionar el conflicto mediante el diálogo entre las partes, haciendo ver a la persona señalada que su comportamiento es inapropiado y debe cesar de inmediato.

Se trata de una fase de dialogo y de negociación y durante esta fase, **que no excederá de siete días laborables**, se buscará resolver el conflicto de manera ágil y dialogada, intentando poner fin a la situación y evitando que vuelva a repetirse en un futuro y se emitirá un informe por parte de la Comisión que indicará:

1. Archivo de la denuncia:

- En caso de que del informe de conclusiones por parte de la Comisión se constate la falta de indicios suficientes para considerar los hechos como acoso laboral, se procederá al archivo de la denuncia.
- También se archivará en caso de que desista la presunta víctima.

2. Acuerdo entre las partes sobre:

- En el caso de alcanzar un acuerdo entre las partes en esta fase informal del procedimiento, éste deberá ser ratificado y firmando por ambos, persona protegida y persona denunciada.

¿Cuándo se abrirá el procedimiento formal?:

- a) Si no hay acuerdo entre las partes en la forma de finalización del procedimiento informal.
- b) Si la Comisión de atención al acoso laboral, observa inicio de acoso laboral y llevará a cabo un proceso de investigación para esclarecer el caso, en este caso también se abre el procedimiento formal.
- c) Puede ocurrir también que las personas implicadas (denunciante y denunciada) opten por iniciar el procedimiento formal directamente.

6.3 PROCEDIMIENTO: FASE FORMAL

Si la Comisión de atención al acoso laboral acuerda continuar el procedimiento, se llevará a cabo una investigación que **no podrá exceder de diez días laborables**.

Esta fase es instructora y de investigación. Con este objeto se nombrará a una persona como instructora o secretaria que recoja todas las pruebas que se vayan a realizar.

Entre ellas:

1. Entrevistas que consideren pertinentes.

En primer lugar, se entrevistará con la presunta víctima de acoso. Posteriormente, se entrevistará con la persona denunciada, informándole del carácter inadecuado del comportamiento que ha sido objeto de la denuncia y de la posibilidad de que sea calificado como acoso laboral, con la intención de que se retracte y alcanzar una solución adecuada para las partes.

Ambos podrán estar acompañados por una persona de su confianza. Podrá, asimismo reunirse con testigos, si los hubiere.

Se pueden seguir las siguientes pautas:

- a) Inicio de la sesión: presentación del equipo.
- b) Comunicación sobre la apertura del procedimiento.
- c) Generar un entorno de confianza y serenidad.
- d) Resolver inquietudes y explicar el funcionamiento del proceso.
- e) Escuchar los hechos relatados desde la experiencia de quien declara.
- f) Reconstrucción ordenada de los hechos
- g) Evitar cualquier comparación con otros casos.

2. Otro tipo de información complementaria que puede ser requerida

La persona instructora o responsable de la secretaría de dicho Comité realizará las actuaciones pertinentes para recabar la posible información complementaria que pueda existir con objeto de determinar si se aprecian o no indicios suficientes de situación de acoso, de lo que se informará al presunto acosador, tales como:

- Correos electrónicos entre las partes (siempre que pertenezcan al entorno laboral).
- WhatsApp, Telegram, SMS u otros mensajes si han sido aportados voluntariamente por alguna de las partes (nunca obtenidos sin consentimiento).
- Capturas de pantalla o audios, siempre que estén relacionados con el entorno laboral.

Ver ANEXO IV CIBERACOSO: CONDUCTAS DE ACOSO CON EL USO DE LAS TIC

Su uso debe garantizar: Que no violen el derecho a la intimidad ni la protección de datos de terceros. Que sean aportados voluntariamente por quien los posee legítimamente.

3. Otras pruebas que pueden aportarse previamente requeridas por la persona instructora:

- Informes técnicos o profesionales de personas o bien organizaciones expertas en materia de prevención y actuación ante el acoso (psicólogo/a del trabajo o especialista en riesgos psicosociales, entidad externa especializada en igualdad y prevención del acoso).
- Informe de valoración del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, aportado en la fase de valoración.
- Evaluación de riesgos psicosociales que también fueron aportados en la fase de valoración.
- Informe psicológico o médico (solo si la persona lo aporta voluntariamente o con autorización expresa).

Todos los servicios del Ayuntamiento de La Solana deberán de colaborar con el instructor/a en todo lo que éste les solicite, con el fin de recabar todos los elementos de juicio necesarios para concluir la investigación.

Al término de dicha investigación, **el instructor/a o secretario/a**, redactará, en **el plazo de otros tres días laborables, un acta** valorando las entrevistas realizadas y de toda la información recogida y la remitirá a la Comisión de Atención al Acoso Laboral.

La Comisión, a la vista de todas las actuaciones practicadas, elaborará, **en el plazo de cinco días laborables, UN INFORME DE CONCLUSIONES**. Para ello, tomará en consideración el acta de la persona instructora.

En ese informe podrán existir las siguientes opciones:

- a) **Archivo de la denuncia**, motivado por alguno de los siguientes supuestos:
- Desistimiento de la persona denunciante (salvo que de oficio procediera continuar la investigación de la misma).
 - Falta de objeto o insuficiencia de indicios.
 - Que la denuncia haya sido infundada o falsa. En el supuesto de que se detecte, durante el desarrollo de la investigación, que la denuncia se ha hecho con maleficencia y que los datos aportados o los testimonios son falsos, la Comisión podrá incoar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables

b) Hechos constitutivos de delito.

Si del estudio del caso se entiende la comisión de un hecho tipificado en la normativa existente como delito, se propondrá la incoación del expediente que corresponda, trasladándose de inmediato denuncia al órgano policial y/o judicial competente si aprecian indicios de delito.

Se informará a las partes implicadas de las actuaciones realizadas en cada fase del proceso y de la resolución adoptada por la Comisión, preservando siempre la intimidad de las personas.

Con el objeto de facilitar la comprensión del procedimiento de actuación una vez activado el Protocolo de acoso laboral, se incorpora como anexo **el siguiente esquema** de procedimiento gráfico, en el que se representan de forma sintética y ordenada las distintas fases del proceso, así como los principales hitos y actuaciones a desarrollar por los órganos y personas intervinientes.

ANEXO VI PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE LA DENUNCIA DE ACOSO LABORAL

7. RESOLUCIÓN Y SANCIONES

Una vez recibido el informe de conclusiones, **la Alcaldía-Presidencia**, en un plazo **máximo de 30 días** naturales desde su recepción y a la vista del mismo podrá adoptar una de las resoluciones siguientes:

- 1- Propuesta de **incoación de un expediente disciplinario** porque hay indicios claros de presunta existencia de acoso. En este caso el art.

En el del Acuerdo Marco para el personal funcionario de La Solana (Boletín Oficial de la Provincia de Ciudad Real núm. 143 de 26/11/2007), establece en su artículo 2 que es de aplicación para el personal funcionario, policía local y personal laboral.

E indica en su artículo 79 la clasificación de faltas en leves, graves y muy graves, estando regulado el acoso laboral como falta muy grave (art. 79.2)

Por tanto, y siguiendo la lectura del art. 80 que literalmente dice lo siguiente:

“Artículo 80: Sanciones disciplinarias:

1. *Por razón de las faltas cometidas podrán imponerse las siguientes sanciones:*
 - *Separación del servicio de los empleados públicos, que en el caso de los funcionarios interinos comportará la revocación de su nombramiento, que sólo podrá sancionar la comisión de faltas muy graves.*
 - *Despido disciplinario del empleado público, que sólo podrá sancionar la comisión de faltas muy graves y comportará la inhabilitación para ser titular de un nuevo contrato de trabajo con funciones similares a las que desempeñaban.*
 - *Suspensión firme de funciones, o de empleo y sueldo en el caso de los empleados públicos, con una duración máxima de 6 años.*
 - *Traslado forzoso, con o sin cambio de localidad de residencia, por el período que en cada caso se establezca.*
 - *Demérito, que consistirá en la penalización a efectos de carrera, promoción o movilidad voluntaria.*
 - *Apercibimiento.*
 - *Cualquier otra que se establezca por ley.*
2. *Procederá la readmisión de los empleados públicos cuando sea declarado improcedente el despido acordado como consecuencia de la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave.*
3. *El alcance de cada sanción se establecerá teniendo en cuenta el grado de intencionalidad, descuido o negligencia que se revele en la conducta, el daño al interés público, la reiteración o reincidencia así como el grado de participación.*

Las sanciones asociadas a faltas muy graves que sean aplicables al acoso laboral, pueden incluir desde suspensión de empleo y sueldo hasta separación del servicio, siempre tras procedimiento sancionador.

- 2- Acordar **el archivo del expediente** por no existir situación de acoso pues las pruebas son insuficientes o cuando no sea posible su verificación pues los hechos no queden acreditados, o porque se trate de conflicto laboral, dando por finalizado el proceso.

La resolución que se adopte se notificará a las partes implicadas, tanto a la persona presuntamente acosada como al presunto/a acosador/a. Asimismo se informará de las medidas correctoras propuestas a los delegados/as de Prevención y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Adicionalmente, para garantizar la protección de todas las partes implicadas, cuando al final del proceso de investigación se determine que la denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testigos son falsos, el servicio de personal iniciará la incoación de un expediente disciplinario a las mismas.

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROTOCOLO

El seguimiento de la ejecución del protocolo, así como de la aplicación de las medidas preventivas y correctoras propuestas corresponderá al Servicio de Recursos Humanos (Servicio de Personal), informando de estos datos a los delegados de prevención/representación sindical de trabajadora/res y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y preservando la identidad de las personas implicadas.

9. CONFIDENCIALIDAD

Las personas que intervengan en el procedimiento deberán observar un riguroso deber de confidencialidad, evitando difundir o comunicar datos vinculados a las denuncias de acoso en trámite o en investigación. La totalidad de la documentación derivada de estos procedimientos será resguardada por el departamento de Recursos Humanos

10. APLICACIÓN Y REVISIÓN

Este protocolo será de aplicación a partir de su aprobación mediante Resolución de la alcaldía y será revisado a los dos años del transcurso de dicha fecha.

No obstante, siempre que se solicite tanto a petición del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales como por la representación sindical de las trabajadoras y trabajadores, se podrá proponer revisar y actualizar dicho protocolo.

También podrá ser revisado si de su funcionamiento derive esta necesidad o bien por imperativo legal o jurídico.

11. MEDIDAS PREVENTIVAS, DE SENSIBILIZACIÓN Y DE FORMACIÓN

La adopción de medidas preventivas tiene por objeto evitar que casos incómodos que pueden ser constitutivos de acoso laboral no sean tenidos en cuenta y en un futuro sean considerados como tales, por otra parte, influir sobre la plantilla evitando la

cultura de la impunidad e informar y asesorar a la misma sobre el procedimiento a seguir.

Se promoverán las siguientes acciones:

- **En el ámbito de la comunicación interna:**

- Difusión del Protocolo para conocimiento de la plantilla a través de carteles informativos en las dependencias municipales, en la web del Ayuntamiento y en marco normativo interno.
- Documentos divulgativos que faciliten información dando a conocer la existencia del Protocolo y sus principales características, por ejemplo, folletos informativos sobre derechos y deberes de las personas trabajadoras, de sus representantes, sanciones y responsabilidades establecidas, medidas, etc.
- Sesiones de información a través de campañas específicas explicativas del contenido del Protocolo.

- **En el ámbito de la formación:**

- Formación general en políticas de género e igualdad entre hombres y mujeres.
- Formación específica en materia de acoso en el ámbito laboral
- Formación sobre gestión de conflictos y habilidades de comunicación para toda la plantilla.
- Capacitación sobre detección temprana de señales de acoso o malestar laboral, incluso para compañeros/as no directamente implicados.
- Formación específica sobre ciberacoso y riesgos en entornos digitales, dada la creciente relevancia de las TIC en el trabajo.
- Formación a las personas que vayan a intervenir en los procesos que se desarrollen en el ámbito de este protocolo, así como a los sindicatos.
- Formación específica sobre el Protocolo en los cursos de reciclaje del personal, con especial hincapié en mandos intermedios y jefaturas.
- Incluir prevención del acoso laboral en los cursos que se organizan desde Prevención de Riesgos Laborales

- **En el ámbito de la vigilancia de la salud**

- Revisión de la evaluación de los riesgos psicosociales.
- Inclusión de cuestionarios complementarios en los protocolos específicos de vigilancia de la salud.
- Realización de estudios para conocer la incidencia de este tipo de conductas en la organización y las características que presentan, buscando identificadores de la problemática y de su impacto en la salud de las personas empleadas públicas y en la eficacia de la organización.

- Establecimiento de un sistema de consulta y asesoramiento en materia de acoso en el lugar del trabajo, en el que se puedan hacer preguntas de forma anónima respecto a este protocolo, dirigidas a las delegadas y los delegados de prevención que serán los encargados de dar las respuestas correspondientes.

ANEXO I. LISTADO DE CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO LABORAL (Listado de algunas conductas de mobbing recogidas en la Norma Técnica de Prevención 476.)

La NTP define el mobbing o acoso psicológico laboral, como el hostigamiento psicológico en el trabajo, detallando sus características (sistemático, recurrente y asimétrico), sus fases (conflicto, estigmatización, intervención y marginación), manifestaciones (ataques a la reputación, trabajo, aislamiento social) y graves consecuencias para la salud del trabajador y la empresa, basándose en la conceptualización de H. Leymann.

A continuación, se exponen algunas conductas concretas de mobbing clasificadas por factores.

o 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.

o 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.

o 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

- o **Violencia física:**

- Amenazas de violencia física.
- Uso de violencia menor.
- Maltrato físico.

- o **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.

- o **Violencia verbal:**

- Gritar o insultar.
- Críticas permanentes del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales

- o **Rumores:**

- Hablar mal de la persona a su espalda.
- Difusión de rumores.

ANEXO II OTRAS CONDUCTAS CONSIDERADAS COMO ACOSO O VIOLENCIA EN EL TRABAJO Criterio Técnico 69/2009 (Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS))

Según este criterio, estas conductas, por su naturaleza sistemática, repetida e intencional, se consideran riesgos psicosociales y pueden acarrear infracciones de prevención de riesgos laborales.

- Reiteradas humillaciones, insultos, amenazas o críticas destructivas contra una persona trabajadora.
- Asignaciones arbitrarias e injustificadas de tareas degradantes, inútiles o por debajo de su cualificación.
- Alteraciones injustificadas de su puesto de trabajo (como aislamiento físico, traslado injustificado o privación de funciones clave).
- Exclusión social: prohibir a otros hablar o relacionarse con la víctima, ignorarla sistemáticamente o aislarla del grupo.
- Difusión de rumores maliciosos o calumnias que dañen su reputación e imagen pública.
- Negación injustificada de permisos, obstaculización de su desempeño o carga excesiva de trabajo para forzar su salida.

- Falta de actuación de la empresa frente a estas situaciones: tanto las acciones activas como la inacción constituyen riesgo y pueden derivar en responsabilidades del empleador/a.

ANEXO III. CRITERIO TÉCNICO 69/2009 DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, (por el que se aclara expresamente que no todas las situaciones conflictivas en el trabajo constituyen acoso psicológico “mobbing”).

En particular, **QUEDAN EXCLUIDAS LAS SIGUIENTES CONDUCTAS**, siempre que se produzcan de forma aislada, puntual o dentro del ejercicio legítimo de la autoridad:

- Conflictos laborales puntuales, discrepancias o desacuerdos profesionales.
- Tensiones derivadas de la organización del trabajo o de cambios organizativos.
- Ejercicio legítimo del poder de dirección, supervisión o control del trabajo.
- Críticas profesionales razonadas sobre el desempeño laboral.
- Exigencia del cumplimiento de horarios, funciones y obligaciones laborales.
- Sanciones disciplinarias ajustadas a derecho.
- Decisiones organizativas que puedan resultar molestas o insatisfactorias para la persona trabajadora.
- Situaciones de estrés laboral, sobrecarga de trabajo o presión por resultados, si no existe intencionalidad vejatoria.
- Incidentes aislados de mala educación o trato incorrecto sin reiteración ni finalidad de hostigamiento.

El Criterio Técnico subraya que, **para que exista mobbing, debe concurrir una conducta reiterada y sistemática, con intencionalidad de menoscabar la dignidad o integridad de la persona trabajadora.**

ANEXO IV. CIBERACOSO: CONDUCTAS DE ACOSO CON EL USO DE LAS TIC (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN) EN EL ÁMBITO LABORAL: SMS, CORREO ELECTRÓNICO, TELÉFONO MÓVIL, WHATSAPP, REDES SOCIALES, ETC.

- Difusión sin consentimiento de vídeos, grabaciones, etc. de ámbito privado o delicados.
- Propagación de noticias falsas sobre alguien
- Manipular materiales digitales: fotos, conversaciones grabadas, correos electrónicos, cambiarlos, modificarlos, trucarlos para ridiculizar y dañar a la persona
- Acceder al ordenador de la víctima con malos fines
- Suplantación de personalidad. Por ejemplo, para hacer comentarios ofensivos

- Crear webs y perfiles falsos. Por ejemplo, crear un perfil falso en nombre de la víctima con demandas sexuales
- Enviar mensajes ofensivos, hostigadores, amenazantes e incomodar y perseguir a la víctima
- Dar de alta el correo electrónico de la víctima para convertirla en blanco de spam y contactos con desconocidos
- Dar de alta en sitio web para estigmatizar o ridiculizar a la víctima
- Excluir intencionalmente a alguien de un grupo online

ANEXO V MODELO DE DENUNCIA POR ACOSO LABORAL EN EL TRABAJO

SOLICITANTE:

- Persona afectada
 Delegadas/os de Personal o Prevención
 Otros.....

En caso de que la denuncia no sea presentada por la persona afectada, se deberá indicar teléfono de contacto de la/s persona/s que la presente/n.

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE	
Nombre y Apellidos	
NIF	
Teléfono	
Correo electrónico	

DATOS DE LA PRESUNTA VICTIMA	
Nombre y Apellidos	
Sexo	MUJER <input type="checkbox"/> HOMBRE <input type="checkbox"/>
NIF	
Teléfono	
Correo electrónico	
Puesto de trabajo	
Centro de trabajo o dependencia	
Localidad	

DATOS DE LA PERSONA DENUNCIADA	
Nombre y Apellidos	
Sexo	MUJER <input type="checkbox"/> HOMBRE <input type="checkbox"/>

NIF	
Teléfono	
Correo electrónico	
Puesto de trabajo	
Relación con la presunta víctima	
Centro de trabajo o dependencia	
Localidad	

OBJETO DE LA DENUNCIA

Descripción de los hechos

Modo de acreditación:

Documentalmente

Mediante testigos

Ninguna

Otras _____

Por todo lo cual, pongo en conocimiento de la Comisión de Atención al Acoso laboral los hechos referidos, al objeto que tenga conocimiento de los mismos y, en su caso, adopte las medidas que estime oportunas.

DOCUMENTACION APORTADA

--

FIRMA Y FECHA

Declaro bajo mi responsabilidad que los datos facilitados son ciertos.

En _____, a _____ de _____ de 20__.

La /el denunciante,

Fdo.: _____

COMISIÓN DE ATENCIÓN AL ACOSO LABORAL

ANEXO VI ESQUEMA DE PROCEDIMIENTO ANTE LA DENUNCIA DE ACOSO LABORAL

PROCEDIMIENTO Y FASES ANTE LA DENUNCIA ACOSO LABORAL



En representación del Ayuntamiento	En representación de los sindicatos
Presidente de la MGN: (Concejal Recursos Humanos)	UGT
Secretaria por delegación Recursos Humanos	CC.OO
Representante Grupo Socialista	CSIF