

Protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral

23 de septiembre de 2024





ÍNDICE

1. MARCO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN	3
1.1. Normativa relacionada	3
1.2. Principios de actuación	4
2. INTRODUCCIÓN	5
2.1. Definiciones	5
3. MEDIDAS PREVENTIVAS	8
4. PROCEDIMIENTO	10
5. RÉGIMEN DISCIPLINARIO	12
6. SUPERVISIÓN	13





1. MARCO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN

La Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP), F.S.P. manifiesta su rechazo a todo tipo de conducta de acoso laboral, en todas sus formas y modalidades, sin distinciones de quién sea la persona víctima o acosadora. Consecuentemente, la FIIAPP asume el firme compromiso de prevenir, sensibilizar y actuar en cuanto tenga conocimiento de cualquier situación de acoso en el ámbito laboral de la Fundación.

El Estatuto de los trabajadores establece el derecho de toda persona trabajadora a la no discriminación y al respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad. En correlación con este derecho, la [Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales](#) impone a las empresas el deber de vigilar y mejorar las condiciones de trabajo de su plantilla, identificando los riesgos no sólo de carácter físico, sino también, aquellos de carácter psicosocial que puedan causar un deterioro en su salud. Toda persona tiene derecho a la igualdad y a la no discriminación, a la salvaguarda de la dignidad, a la integridad moral, a la intimidad y al trabajo.

1.1. Normativa relacionada

El derecho fundamental a “*la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad*”, y “*el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen*” se recogen en la [Constitución Española](#); encontramos además como referencia el derecho a la ocupación efectiva, la no discriminación y el respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad a los que tiene derecho toda persona trabajadora, según recoge el [Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores](#), y el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, establecido por la [Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales](#).

La reforma del Código Penal, a través de la [Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre](#), señala, en su preámbulo XI, que “*dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiendo por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad*”.

La [Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea](#) (art. 31.1) establece que “*todo trabajador tiene derecho a trabajar en condiciones que respeten su salud, su seguridad y su dignidad*”, siendo la [Resolución del Parlamento Europeo \(2001/2339\) sobre acoso moral en el lugar de trabajo](#), se convierte en el primer abordaje como problema específico del acoso moral en el trabajo, el mobbing.

Todas estas referencias e iniciativas no hacen sino plantear la necesidad de abordar desde el entorno laboral esta problemática, planteando acciones de prevención y de sanción de las mismas cuando estas se produzcan.



1.2. Principios de actuación

Este Protocolo busca evitar conductas de acoso en el entorno laboral, así como garantizar la detección y la actuación sobre éstas, por lo que rechaza y prohíbe cualquier práctica de este tipo en el trabajo, y hace expreso pronunciamiento de no tolerar estas acciones, así como de facilitar los medios precisos para impedir su manifestación en el ámbito laboral, incluido el ciberacoso laboral, el acoso laboral a través de redes sociales y en los supuestos de difusión de videos e imágenes o contenidos relacionados con la vida personal de las personas trabajadoras de la FIIAPP.

Queda por tanto expresamente prohibido cualquier comportamiento o conducta de esta naturaleza, pudiendo ser consideradas, con independencia de lo establecido en la legislación penal, como falta muy grave, dando lugar a las sanciones que el [Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores](#), y este Protocolo, proponen para este tipo de conductas.

Cualquier persona que preste servicios en la FIIAPP, independientemente del carácter o naturaleza jurídica de su relación con la misma, se compromete a prevenir la problemática del acoso laboral. Se deben proveer todos los medios a su alcance para prevenir, evitar y en su caso, detectar y eliminar cualquier situación de acoso en el entorno laboral de la FIIAPP.

En consecuencia, la Dirección de la FIIAPP se compromete a prevenir y sancionar en su caso, conforme a lo regulado por medio del presente Protocolo, el acoso en el entorno laboral con las debidas garantías, tomando en consideración las normas constitucionales, laborales, administrativas y declaraciones de principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Se garantizará en todo caso que la asistencia y protección de las víctimas se realice siguiendo los principios de confidencialidad, respeto, profesionalidad, objetividad e imparcialidad y celeridad.

En cualquier caso, todo el personal de FIIAPP deberá observar y respetar las medidas contenidas en este Protocolo y en la normativa aplicable.





2. INTRODUCCIÓN

El **objetivo** de este Protocolo es establecer un procedimiento de actuación ante situaciones que pudieran constituir acoso laboral en los términos establecidos en el apartado anterior en la FIIAPP.

Su **ámbito de aplicación** se extiende:

- **Desde el punto de vista subjetivo:** a toda persona trabajadora de la FIIAPP. Por persona trabajadora se entiende a toda aquella persona que tenga una relación laboral con esta Fundación, y que esté bajo su poder de dirección. Asimismo, se aplicará a cualquier persona con relación contractual con la FIIAPP a través de arrendamiento de servicios y otras formas jurídicas, y a aquellas personas con vinculación a la FIIAPP mediante convenio de colaboración educativa.

Las empresas o colaboradores externos contratados por la FIIAPP serán informadas de la existencia de este protocolo de actuación. Cuando se produzca un caso de este tipo entre personal de la FIIAPP y personal externo, que comparte el lugar de trabajo y/o trabajen para el mismo proyecto o programa, aunque sea en lugares de trabajo distintos, se activará el procedimiento.

La adopción de medidas se hará de forma coordinada entre las empresas afectadas, de conformidad con el art. 24 de la [Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales](#).

- **Desde el punto de vista objetivo:** a todo comportamiento constitutivo de acoso laboral.

2.1. Definiciones

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 enmarcado, a su vez, en un marco conceptual más amplio como es el de la «violencia psicológica en el trabajo», en el que podemos incluir también toda una serie de conductas, indeseables e inaceptables en el ámbito laboral.

Intentando clarificar la definición de acoso laboral contenida en la [Ley Orgánica 5/2010](#), 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*”.





Es, por tanto, una conducta que tiene como fin la aniquilación psicológica del perseguido y que se ejerce de forma sistemática y reiterada en el tiempo, cumpliendo las siguientes condiciones:

- Que la finalidad del causante, como sujeto activo del acoso o en su caso como sujeto tolerante del mismo sea perjudicar la integridad psíquica de la persona trabajadora o desentenderse de su deber de protección en tal sentido.
- Que se le hayan causado, o pudieran habersele causado, unos daños psíquicos.
- Que esta situación se haya desarrollado de forma sistemática y repetitiva en periodos concretos de tiempo, obedeciendo a un plan preconcebido, dirigidas a perjudicar la integridad psíquica de la persona trabajadora
- Que esta situación se haya mantenido durante un período suficiente de tiempo.

Existe una forma particularmente grave de acoso, que tiene definición penal. Se considera como tal el hostigamiento psicológico u hostil continuado en el marco de cualquier actividad laboral o funcionarial que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad.

En el extremo opuesto, como formas que ni siquiera constituyen jurídicamente acoso, existen una serie de conductas, reprobables y sancionables, en su caso, pero que no constituyen acoso laboral en un sentido estricto del término. No tendrán, por tanto, la consideración de acoso psicológico/mobbing:

- Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero no puede considerarse «mobbing» si no reúne las condiciones de la definición.
- Las acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo.
- Puede tratarse de auténticas situaciones de «maltrato psicológico en el trabajo», similares a las incluidas en el «mobbing», pero sin el componente de repetición y duración que se requiere en aquél, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz. Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas de acuerdo a la normativa propia de cada organización; pero no como «mobbing», por no reunir las características esenciales de éste. Hay que tener en cuenta que, si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.
- Asimismo, no se considerarán conductas de acoso aquellas que, aún pudiendo incluirse aparentemente en la definición, se concluya que por sus características no constituyen comportamientos violentos (*por ejemplo, las amonestaciones «fundadas» por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes*) o bien, cuando las pruebas presentadas no sean consistentes, sin ser falsas.



A continuación, se incluye una relación de conductas «típicas» de acoso, según el **Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social** en materia de acoso y violencia en el trabajo:

Conductas consideradas como acoso laboral	Conductas que no son acoso laboral, sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones
<ul style="list-style-type: none"> • Dejar a la persona trabajadora de foma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicada, sin causa alguna que lo justifique. • Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios asignados a la persona que ocupa el puesto de trabajo. • Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo. • Acciones de represalia frente a trabajadores/as que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a los que han colaborado con las personas reclamantes. • Insultar o menospreciar repetidamente a una persona trabajadora. • Ser objeto de represión reiteradamente delante de otras personas. • Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada. • La publicación o difusión de mensajes o contenido audiovisual (imágenes, memes, etc.) que ataquen la dignidad de la persona trabajadora, creando un entorno humillante u hostil. • La grabación de imágenes degradantes que afecten a la intimidad de las personas trabajadoras. • Cualquier tipo de tratamiento ilícito de datos personales que se produzca deliberadamente con el objeto de crear para las personas trabajadoras un entorno de trabajo hostil. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido. • Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos. • Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores/as. • Conflictos durante las huelgas, protestas, etc. • Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos. • Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo. • Conflictos personales y sindicales.



3. MEDIDAS PREVENTIVAS

Estas medidas tienen varios **objetivos**:

- **Evitar** que los casos degeneren: en ocasiones, se producen situaciones incómodas para las personas trabajadoras que, sin llegar a ser constitutivas de acoso, pueden dar lugar a conductas posteriores que sí se consideran como tales.
- **Influir** sobre el entorno laboral, evitando una cultura de impunidad o impotencia.
- **Informar y asesorar**. Son innumerables los casos en los que la víctima potencial solo quiere que la situación cese o incluso no sabe lo que le está pasando.

La FIIAPP, con objeto de prevenir y evitar los comportamientos constitutivos de acoso laboral, podrá llevar a cabo, entre otras, las siguientes **acciones**:

- Ofrecer una serie de **recomendaciones al personal**, según se detalla a continuación:

Recomendaciones a todo el personal	Recomendaciones adicionales para el personal que gestiona equipos
<ul style="list-style-type: none"> • Si considera que determinado tipo de conducta es humillante, inapropiado o embarazoso, aclare la situación lo antes posible con la persona causante e intente superar cualquier incomodidad mediante el diálogo. • Reaccione con inmediatez y marque límites educadamente, pero con firmeza. • En determinadas circunstancias, puede ser recomendable hablar de la situación con un superior o consultar con los órganos que intervienen en el procedimiento. • En aquellos casos en los que existan dudas acerca de la naturaleza de la situación sufrida, puede ser conveniente buscar asesoramiento acerca de la conveniencia o no de iniciar un procedimiento formal. En tales casos, tanto la persona que se sienta acosada, como testigos de tales situaciones o personal directivo, podrán acudir a los órganos que intervienen en el procedimiento. • Si el comportamiento no deseado persiste, empiece a registrar por escrito los incidentes y busque testigos que confirmen lo sucedido. • Si es usted testigo de una situación de acoso, no dude en informarse sobre cómo puede ser de ayuda. • En caso de estar sufriendo acoso laboral o de tener conocimiento de estas, cualquier persona trabajadora tiene el deber de informar, a través de los canales habilitados por la FIIAPP, porque sólo así será posible adoptar las medidas adecuadas para evitar que se repita en el futuro y reparar sus consecuencias para las personas y la propia organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atienda toda consulta que pueda plantearse, y escuche sin prejuizar a la persona que acude a usted. • Si la denuncia no es remitida por las vías de comunicación habilitadas o a personas que no sean las responsables de su gestión, tendrá la obligación de remitirla inmediatamente a la persona responsable de gestionar el canal ético, según temática, quien se encargará de registrarla debidamente en el canal si existen indicios de un posible incumplimiento y/o irregularidad. • Aproveche las entrevistas y reuniones de evaluación para hacer una detección temprana. • Algunos indicios que deberían ser tomados muy en serio: bajas laborales repetidas, irritabilidad, nerviosismo, cansancio, aislamiento, o bajo rendimiento sobrevenido. • Todo responsable está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las denuncias que reciba sobre supuestos de acoso laboral, en el ámbito de su competencia.

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





- Difusión del Protocolo para conocimiento, en la web y en marco normativo interno.
 - Documentos divulgativos que faciliten información dando a conocer la existencia del Protocolo y sus principales características.
 - Sesiones de información y campañas específicas explicativas del contenido del Protocolo, derechos y deberes de las personas trabajadoras, de sus representantes, sanciones y responsabilidades establecidas, medidas, etc.
- **En el ámbito de la formación:**
 - Formar y/o informar, según corresponda, a las personas que estén implicadas en la gestión de una denuncia, especialmente los miembros del Comité Ético, como responsable del Sistema Interno de Información Ética.
 - Formación específica sobre el Protocolo en los cursos de reciclaje del personal, con especial hincapié en mandos intermedios y jefaturas.
 - Incluir prevención del acoso en los cursos que se organizan desde Prevención de Riesgos Laborales.





4. PROCEDIMIENTO

El procedimiento se inicia a partir de la presentación de una denuncia en esta materia, por:

- Toda persona trabajadora que se considere víctima de acoso.
- La representación legal de las personas trabajadoras.
- Cualquier empleado/a de la Fundación, que haya sido testigo de los hechos denunciados y de forma motivada.

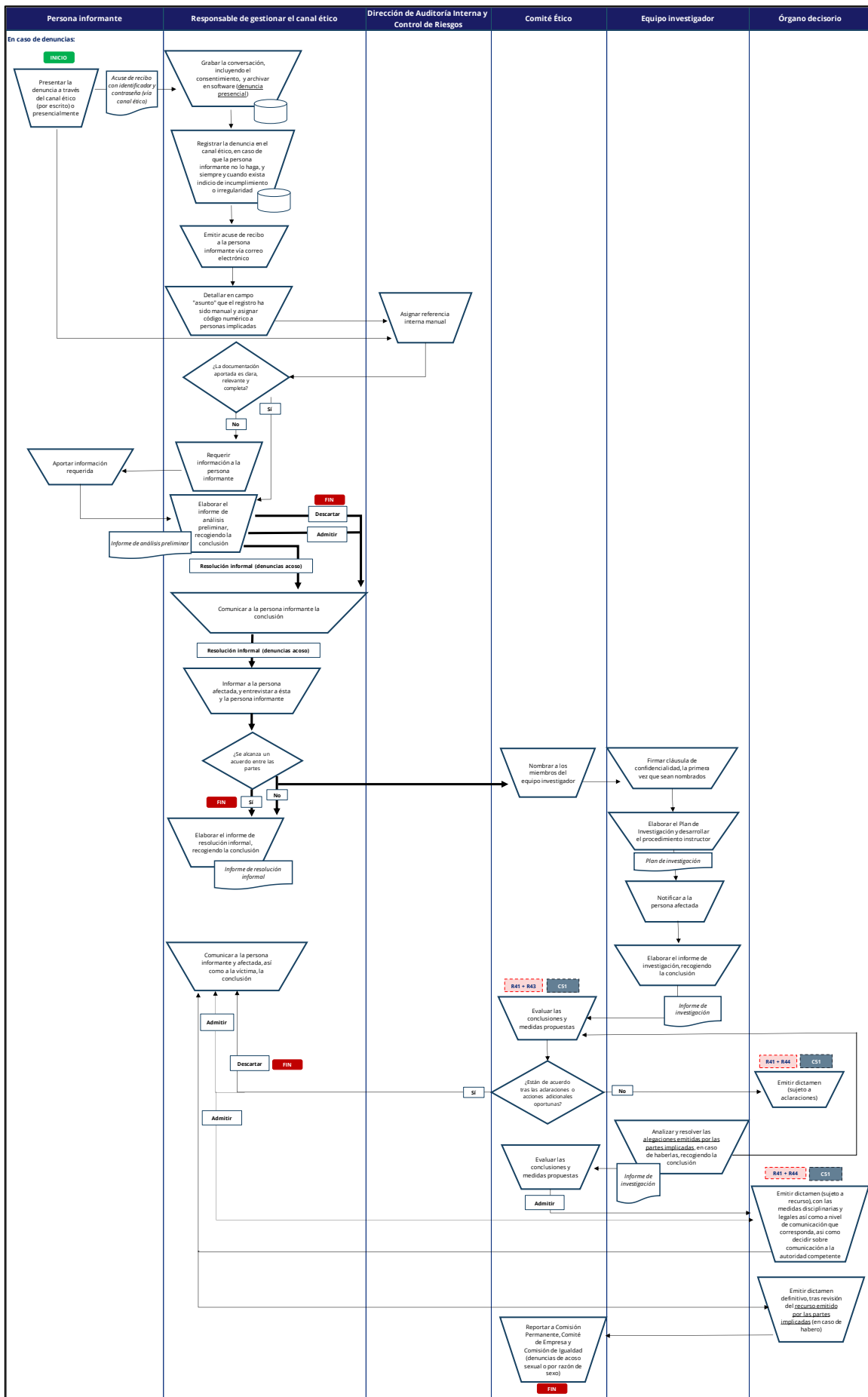
Para ello, la FIIAPP ha habilitado las siguientes **vías de comunicación** para fomentar que cualquier persona pueda informar sobre una denuncia:

- **Por escrito**, haciendo uso del siguiente **canal ético¹**, de acceso libre y público, y a través de cualquier dispositivo: <http://fiiapp.org/canal-etico>. Dicho canal está gestionado de forma segura, garantizando la confidencialidad de la identidad de la persona informante y de cualquier otra tercera persona mencionada en la denuncia, y de las actuaciones que se deriven posteriormente para su debida gestión y tramitación.
- **Verbalmente**, mediante la celebración de una **reunión presencial**, preferiblemente con la persona responsable de gestionar este tipo de denuncias, que es la Dirección de Recursos Humanos, o en su defecto con cualquier miembro del Comité Ético. En este caso, la reunión se celebrará en un plazo máximo de siete días hábiles desde su solicitud, en la sede de la FIIAPP en Madrid, y se advertirá a la persona informante de que la reunión será grabada en un formato seguro, duradero y accesible, y se le informará del tratamiento de sus datos de acuerdo con el [Reglamento \(UE\) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016](#), requiriendo el consentimiento previo a la grabación.

Para más información sobre cómo presentar la denuncia, así como las fases posteriores para su debida tramitación, se pueden consultar en el [PR.YY.DEN. "Procedimiento de gestión de consultas éticas y denuncias"](#). Por otro lado, en la [PO.YY.DEN. "Política de gestión del Sistema Interno de Información Ética"](#) se detallan los roles y responsabilidades de los órganos que intervienen en el proceso de tramitación del expediente, desde su recepción hasta su resolución final, así como los derechos y obligaciones que corresponden a todas las personas implicadas en una denuncia.

De manera esquemática se muestra a continuación las fases del procedimiento de actuación:

¹ La FIIAPP cuenta con un procedimiento interno que regula el funcionamiento de dicho canal ético, y, por tanto, de la recepción y tramitación posterior de las denuncias recibidas, asegurando el cumplimiento de los principios contenidos en [PO.YY.DEN. "Política de gestión del Sistema Interno de Información Ética"](#).





5. RÉGIMEN DISCIPLINARIO

La realización de conductas constitutivas de acoso laboral podrá dar lugar a la exigencia de los siguientes **tipos de responsabilidades**, según las circunstancias de cada caso:

- Responsabilidad disciplinaria.
- Responsabilidad penal.
- Responsabilidad en materia de protección de datos (administrativa).
- Responsabilidad civil, derivada de daños materiales o daños morales.

El personal de la FIIAPP estará sujeto a las sanciones previstas en el Convenio Colectivo, el Estatuto de los Trabajadores y el resto de la normativa legal vigente.

Se considerará en todo caso **condición agravante cualificada**, el abuso de situación de superioridad jerárquica, así como la reiteración de las conductas ofensivas después de que la víctima hubiera utilizado los procedimientos de solución. También se considera agravante la alevosía (esto es, empleo de medios, modos o formas en la ejecución que tiendan directamente a asegurar la indemnidad del sujeto activo).

Pueden ser **circunstancias atenuantes**:

- No tener anotada sanción previa.
- Haber procedido, por impulsos de arrepentimiento espontáneo a reparar o disminuir los efectos de la falta, dar satisfacción a la persona ofendida, o a confesar el hecho.

Cuando se produzca un caso de este tipo entre personal de la FIIAPP y personal de una empresa externa contratada, que comparten el lugar de trabajo y/o trabajen para el mismo proyecto o programa, aunque sea en lugares de trabajo distintos, la adopción de medidas se hará de forma coordinada entre las empresas afectadas, de conformidad con el art. 24 de [la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales](#).

En el caso de que la sanción impuesta no implique el despido disciplinario de la persona acosadora, dicha sanción incluirá, en todo caso, la asistencia a cursos de formación en materia de sensibilización ante el acoso.

La prohibición de estas conductas se entenderá sin perjuicio de lo establecido en el artículo de la [Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal](#), que tipifica el acoso dentro de los delitos contra la integridad moral (*“el que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años. Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima”*), siendo la competencia para su apreciación, así como para el establecimiento de las penas correspondientes, de los órganos judiciales que resulten competentes de acuerdo con lo previsto por la [Ley de Enjuiciamiento Criminal](#).



6. SUPERVISIÓN

El Comité de Seguridad y Salud de la FIIAPP realizará el control, seguimiento y evaluación de la aplicación de este Protocolo con la finalidad de detectar su efectivo funcionamiento y real eficacia en la detección y eliminación de las situaciones de acoso laboral en la FIIAPP. Si se detectaran fallos de aplicación que le restasen efectividad en la consecución de su objetivo, el Comité propondrá su modificación siguiendo los trámites oportunos.

El Comité de Seguridad y Salud elaborará, con la información remitida por el Comité Ético un informe de seguimiento y evaluación de las actuaciones realizadas a lo largo del año.

Si hubiera una norma legal o convencional de ámbito superior que afectara al contenido del presente Protocolo, quienes firman el mismo se comprometen a su inmediata adecuación.

Además, se estima realizar una evaluación del propio protocolo como herramienta de prevención y actuación contra el acoso laboral, tras la tramitación de las tres primeras denuncias o al año de su implantación, y siempre que se produzcan cambios legales o mejoras en los conocimientos técnicos al respecto.

