Ayuntamiento de Pamplona
Iruñeko Udala

JOSE MARTIN ABAURREA SAN JUAN
Sesió n celebrada el 22/05/2018
Original firmado electrónicamente

PROTOCOLO CONTRA ACOSO MORAL E
Y CONDUCTAS HOS

1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las conductas hostiles y el acoso moral, producidos en este caso en el ámbito laboral, suponen un atentado al derecho a la integridad física y moral, la consideración debida a la dignidad, intimidad y honor de las personas y la igualdad de trato, así como al derecho a la protección de la salud de todas las personas trabajadoras que se recoge en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
En consecuencia, el Ayuntamiento de Pamplona no tolerará cualquier práctica de este tipo en el ámbito de su propia organización y se compromete a realizar todas las acciones necesarias y facilitar los medios precisos para prevenir, identificar, evaluar e intervenir en estas situaciones.
El presente procedimiento será de aplicación para la totalidad del personal que presta servicios para el Ayuntamiento de Pamplona y Organismos Autónomos sea cual sea el carácter o la naturaleza jurídica de su relación laboral.

2. NORMATIVA

En el ámbito europeo, Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo. Anexo IV a la prórroga para 2008 del Acuerdo interconfederal para la negociación colectiva 2007. Boletín Oficial del Estado, 14 de enero de 2008.

En el ámbito estatal, aparte de la propia Constitución, la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales. Boletín Oficial del Estado, 10 de noviembre de 1995 y el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. Boletín Oficial del Estado, 31 de enero de 1997.

Estatuto del personal al servicio de las administraciones publicas de Navarra, sección 3ª, Art. 54, punto b), que indica que toda persona al servicio de una administración navarra debe *"tratar con respeto y corrección a sus superiores, compañeros, subordinados y administrados, facilitando a estos últimos el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes"*

Notas Técnicas del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, NTP-854 sobre Acoso psicológico en el trabajo y NTP-702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales.

3. DEFINICIONES

3.1.Acoso moral (Mobbing)

La Nota Técnica de Prevención 854 (NTP) define el acoso moral o psicológico en el trabajo 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 u otras que actúan frente aquella desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud". Se reconoce además la **importancia de las condiciones organizativas y laborales** en el origen de este tipo de conductas (conflicto o ambigüedad de rol, falta de autonomía, malas relaciones personales en el trabajo, ausencia o ineficacia de los canales de comunicación y participación, deficiente gestión de conflictos, mal reparto de tareas) y se señalan **las consecuencias dañinas** que tienen, no sólo para la persona afectada sino también para su entorno e incluso para la organización en la que trabaja (disminución del rendimiento, mal ambiente, aumento de los gastos, distorsión de la imagen y reputación de la administración...)

La expresión de las situaciones de hostigamiento psicológico hacia una persona se manifiesta de muy diversas maneras, a través de distintas actitudes y comportamientos (Leyman):

- **Acciones contra la reputación o la dignidad personal de la persona afectada**; hacer comentarios injuriosos contra ella, ridiculizándola o riéndose públicamente por cualquier motivo (aspecto, creencias, …). Se pueden dar también diversas acciones contra la reputación
- **Acciones contra el ejercicio de su trabajo**, encomendándole trabajo en exceso o difícil de realizar cuando no innecesario, monótono o repetitivo, o incluso trabajos para los que el individuo no está cualificado, o que requieren una cualificación menor que la poseída por la víctima (shunting); o, por otra parte, privándole de la realización de cualquier tipo de trabajo; enfrentándole a situaciones de conflicto de rol (negándole u ocultándole los medios para realizar su trabajo, solicitándole demandas contradictorias o excluyentes, obligándole a realizar tareas en contra de sus convicciones morales, etc.).
- Muchas de las acciones comprenden **una manipulación de la comunicación o de la información** con la persona afectada que incluyen una amplia variedad de situaciones; manteniendo al afectado en una situación de ambigüedad de rol (no informándole sobre distintos aspectos de su trabajo, como sus funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo a realizar, la cantidad y la calidad del trabajo a realizar, etc., manteniéndole en una situación de incertidumbre); haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente (amenazándole, criticándole o reprendiéndole acerca de temas tanto laborales como referentes a su vida privada) como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, no haciendo caso a sus opiniones, ignorando su presencia,...); utilizando selectivamente la comunicación (para reprender o amonestar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores, minimizando la importancia de sus logros,...).
- Otras acciones muestran la característica de que son **situaciones de inequidad** mediante el establecimiento de diferencias de trato, o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas, etc.

Desde lo más directo	Hasta lo más sutil
Injurias, insultos verbales	Cuestionamiento de las decisiones
Amenazas verbales, intimidaciones	Retención de información
Comentarios sexistas, racistas	Negación de la comunicación
Ademanes con connotación sexual	Ordenador bloqueado, teléfono cortado
Ridiculización en público, **denuncias**	Rumores malintencionados,

falsas de acoso	maledicencia
Burlas sobre alguna deficiencia o particularidad física	Ofensas contra la reputación
Ataques contra las creencias religiosas o las opiniones políticas	Omisión reiterada de informar sobre reuniones
Empujones o agresiones físicas mínimas	Críticas injustificadas sobre el trabajo

(Marie-France Hirigoyen)

3.2. Frecuencia y duración de la exposición

Se considera que las acciones o los comportamientos anteriormente citados deben cumplir criterios temporales de frecuencia y/o duración: deben producirse de forma reiterada excluyendo aquellos hechos aislados, como conflictos puntuales entre trabadores, que aún constituyendo un riesgo de tipo psicosocial no se ajustarían a la definición de mobbing. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que determinadas acciones aisladas (como cambios de puesto no justificados, aislamiento físico injustificado de la /s persona/s afectada /s, etc.) que, sin ser reiteradas, tendrán una continuidad temporal que prolongará su efecto, también podrían ser indicativas de posibles situaciones de Acoso moral.

3.3. Diferenciación del mobbing de otras situaciones laborales

"No tendrán la consideración de acoso psicológico aquellas conductas que impliquen un conflicto, acaecido 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 los conflictos deriven en cualquier forma de Violencia en el Trabajo y se conviertan en habituales o desemboquen en conductas de Acoso Psicológico. Tampoco tendrá consideración de acoso aquellas situaciones donde no existan acciones de violencia en el trabajo realizadas de forma reiterada y/o prolongada en el tiempo (por ejemplo, un hecho de violencia psicológica aislado y de carácter puntual). Asimismo, no constituiría acoso moral el estilo de mando autoritario por parte de los superiores, la incorrecta organización del trabajo, la falta de comunicación, etc., **tratándose, no obstante, de situaciones que deberían tratarse en el marco de la prevención de riesgos psicosociales."** (NTP 854)

Ejemplos de algunas situaciones que no serían mobbing :
• Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tiempo).
• Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo.
• La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan.
• Un conflicto.
• Críticas constructivas, explícitas, justificadas.
• La supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
• Los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad, en general

4. PREVENCIÓN

Este protocolo **se enmarca dentro de la actividad preventiva de los riegos psicosociales desarrollada en el Ayuntamiento de Pamplona**, que reconoce la importancia de la organización del trabajo y el clima laboral en la prevención de este tipo de riesgos. Esta actividad incluye, aparte del presente procedimiento:

- La evaluación, eliminación o minimización de riesgos psicosociales en origen en las distintas áreas mediante el empleo del método CoPsoQ- ISTAS 21, que podrá ser complementado con otros métodos cualitativos para definir exactamente por qué y cómo suceden las situaciones de riegos detectadas.
- Detección de riesgos en revisiones periódicas o mediante el seguimiento de bajas que puedan estar relacionadas con la organización del trabajo y las relaciones interpersonales con compañeros y compañeras.
- La existencia de otros procedimientos: Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y procedimiento de actuación ante agresiones en el trabajo.

Por otro lado, se reconoce **la importancia de la formación como herramienta fundamental en la prevención** de riesgos Psicosociales y en concreto de conductas hostiles o casos de acoso moral en el trabajo. De este modo, el Ayuntamiento se compromete a realizar formación periódica y permanente para toda la plantilla, incluyendo:

- Formación sobre gestión y resolución de conflictos a todo el personal.
- Formación sobre prevención de conductas hostiles, gestión de personal y resolución de conflictos, con especial hincapié en la participación de la dirección, cargos y mandos.
- Formación sobre gestión del presente protocolo y sobre mediación para las personas que vayan a intervenir en su aplicación.

Difusión. El Ayuntamiento de Pamplona empleará todos los medios a su alcance para dar la adecuada difusión al presente protocolo. Entre otros:

- Se colgará en la INTRANET
- Se llevarán a cabo campañas de sensibilización para que el personal conozca qué son las conductas hostiles, cómo identificarlas y actuar ante ellas, y no las permita en su entorno.
- Folletos divulgativos y/o carteles para dar a conocer el protocolo y sus principales características y funcionamiento.
- Se incluirá referencia al protocolo y a sus principales características en los manuales de acogida que entrega el Servicio de Prevención a las personas que inician relación laboral con el Ayuntamiento.
- Se informará en el documento de coordinación empresarial a las subcontratas que trabajen con el Ayuntamiento de la existencia de este protocolo y sus características.

Todo esto viene a subrayar el interés prioritario en la prevención y en que la detección de posibles situaciones de riesgo se produzca de manera precoz, en sus primeros estadios y antes de que causen daños mayores e incluso antes de que deriven en conflictos. En consonancia con lo anteriormente expresado, y para acentuar su **carácter preventivo, la activación y gestión de**

este protocolo debería ser rápida y ágil, con el objetivo de detectar y atajar de la manera más temprana posible los casos que se produzcan.

5. PROCEDIMIENTO

5.1. Órganos y personas encargadas de aplicar el procedimiento

A) Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales será el órgano competente para la recepción de las denuncias. En lo referente al desarrollo de este procedimiento las funciones del SPRL serán:

- Prestar asesoramiento a la plantilla sobre sus derechos y obligaciones, el protocolo o sobre dudas referidas a posibles situaciones de acoso o conductas hostiles que puedan estar sufriendo o presenciando.
- Recibir las denuncias.
- Primer análisis, para confirmar la veracidad de la denuncia e identificar su gravedad.
- Desarrollar el procedimiento informal, en aquellas situaciones en las que por sus características este sea adecuado y siempre que las personas implicadas (principalmente la denunciante), muestren su conformidad.
- Derivar los casos más graves a la Comisión de Evaluación y participar en la misma.

B) Comisión de Evaluación

Será el órgano encargado de desarrollar el procedimiento formal y estará constituido por:

- Dos personas de la Dirección de Recursos Humanos o personas en quien deleguen
- Dos personas técnicas de prevención del SPRL
- Dos delegadas o delegados de prevención.
- El letrado de Recursos Humanos.

Sus funciones serán:

- Informar a la persona denunciada sobre la denuncia existente.
- Investigar y valorar la situación denunciada.
- Elaborar un informe con las conclusiones, que incluirá los indicios, medios de prueba y propuestas de actuación.
- Atender a las alegaciones que pudieran presentarse al informe de valoración.

Todas las personas que formen la Comisión deberán tener o recibir formación adecuada y en caso de delegación en otra persona habrá de hacerse en alguien con el mismo poder de decisión y ejecución

5.2. Presentación de solicitud de inicio de procedimiento

Todo trabajador o trabajadora incluido en el ámbito de aplicación de este protocolo que se considere afectada por una situación de acoso psicológico o conductas hostiles o cualquier

otra persona que tenga conocimiento de situaciones de este tipo podrá presentar denuncia verbal o escrita, con aportación en ambos casos de indicios suficientes, en el Servicio de Prevención del Ayuntamiento de Pamplona. Las solicitudes presentadas por persona distinta a la afectada deberán ser corroboradas por esta.

En caso de solicitud verbal, se recabará la misma en un escrito, que deberá ser firmado por la persona solicitante.

5.3. Análisis inicial

En el plazo de cinco días desde la recepción de la solicitud, el Servicio de Prevención realizará un breve análisis inicial de la situación que ha dado lugar a la solicitud de inicio del procedimiento, para lo cual revisará la documentación necesaria y llamará a quien considere oportuno. Si fuese necesario podría solicitar asesoramiento externo.

Como conclusión de este primer análisis el Servicio de Prevención podrá:

- Iniciar el procedimiento en cualquiera de sus fases, en función de la gravedad de la situación y la conformidad de la persona afectada.
- No iniciar el procedimiento, si se considera que la situación denunciada no pertenece al ámbito de este protocolo. Por un lado, si se concluyera que el acoso producido es de índole sexual o por razones de sexo, se activaría automáticamente el protocolo que el Ayuntamiento tiene para la gestión de esos casos. Por otro lado, aun cuando no se ponga en marcha el procedimiento, el análisis de la situación denunciada puede llevar a la detección de conductas o factores que, aunque no se consideren acoso, den lugar a propuestas para adoptar diferentes medidas preventivas u organizativas contra riesgos psicosociales (abuso de poder, mala organización, conflicto de rol,.... En concreto, en los casos en que se detecte un conflicto entre iguales o conductas hostiles puntuales se podrá acudir a métodos de resolución de conflictos como la **mediación**. (AnexoII)
- Dictar, en caso de ser necesario, las medidas cautelares que procedan.

El Servicio de Prevención dará conocimiento de las conclusiones de su análisis a la persona solicitante y a Recursos Humanos , y en caso de iniciarse un procedimiento formal o ser necesaria la aplicación de medidas cautelares, a la dirección del área donde presta servicios la persona presuntamente afectada.

5.4. Procedimiento informal

El objetivo de esta fase del procedimiento será resolver el problema sin necesidad de iniciar el procedimiento formal sancionador.

En los casos en que las conductas de acoso sean de inicio reciente y sean consideradas como leves, y siempre que la persona denunciante muestre su conformidad con el desarrollo de un procedimiento informal, el Servicio de Prevención dará inicio al mismo.

Interpelación directa. Para ello, el Servicio de Prevención se pondrá en contacto con la persona supuestamente responsable de las conductas de acoso para comunicarle la existencia de una queja, la necesidad de que cese la misma, escuchar sus explicaciones y proponer medidas para solucionar la situación. (Plazo de diez días)

De este modo, y como resultado de cualquiera de las actuaciones planteadas, pueden producirse los siguientes resultados:
- El SPRL propone determinadas actuaciones y ambas partes muestran acuerdo y conformidad.
- No se alcanza acuerdo alguno y se inicia el procedimiento formal.

El Servicio de Prevención dará conocimiento del resultado del procedimiento informal a Recursos Humanos y al Comité de Seguridad y Salud y hará control y seguimiento de las medidas propuestas. En cualquier momento, si la persona denunciada se reitera en las conductas denunciadas, agravándose la situación, deberá darse inicio al procedimiento formal.

5.5. Procedimiento formal

Cuando la gravedad de las conductas denunciadas así lo recomiende o las medidas propuestas no hayan logrado solucionar la situación, o cuando el estado físico o psicológico de la persona no aconsejen acudir a procedimiento informal, se dará inicio al procedimiento formal.

La Comisión de Evaluación se reunirá en el plazo de cinco días naturales desde la finalización del procedimiento informal y se comunicará a las partes la constitución de la misma.

La Comisión revisará la documentación incluida en el expediente y las actuaciones llevadas a cabo hasta ese momento y decidirá cómo continuar el procedimiento (solicitud documentos e informes, recogida de testimonios...).

Las dos personas miembros del Servicio de Prevención que formen parte de la Comisión serán las principales responsables de la realización de las actuaciones que se decida poner en marcha. Dentro de estas posibles actuaciones la Comisión podrá celebrar una reunión por separado con las personas implicadas en la situación que se investiga, a la que estas podrán asistir acompañadas por otra persona. Cada una de las partes podrá proponer la participación en el proceso de aquellas personas que puedan tener relación directa con el mismo o algo relevante que aportar, principalmente cuando hayan sido testigos de alguna conducta concreta sobre la que exista queja.

Todas las personas de la plantilla del Ayuntamiento de Pamplona que sean requeridas para participar en el procedimiento deberán colaborar en el mismo.

En los casos en que se considere necesario, bien por las características de la situación investigada bien por contrastar el análisis realizado, se solicitará asesoramiento externo a personas u organizaciones expertas, especialmente al Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL). El deber de confidencialidad alcanzará también a cualquiera de las personas que intervengan en dicho asesoramiento.

En un plazo no superior a quince días naturales desde el inicio de la investigación, la Comisión elaborará un informe en el que se indicará si existen indicios de acoso o no, las medidas preventivas y correctoras que se proponen, así como a quién o quiénes corresponde su aplicación.

En dicho informe, que será vinculante, se podrá concluir:

- El archivo de la investigación, por falta de objeto o indicios, desistimiento o resolución de la situación.
- La existencia de indicios/pruebas claros de acoso y la apertura de un expediente sancionador. En caso de que, aun no habiendo acoso, se concluya que ha existido alguna otra falta, también se podrá abrir expediente
- La propuesta de medidas organizativas dentro de la planificación de prevención de riesgos psicosociales.

Se trasladará la decisión adoptada a las partes. La persona que solicito el inicio del procedimiento podrá alegar en el plazo máximo de cinco días, presentando nuevas pruebas o argumentaciones. Como resultado, se podrá rechazar la alegación o modificar la resolución adoptada a la luz de los nuevos indicios aportados.

El Informe se trasladará también a la Dirección del Área de que se trate, a Recursos Humanos y al Comité de Seguridad y Salud.

El Servicio de Prevención realizará seguimiento de las medidas propuestas para velar por su cumplimiento y eficacia. Tendrá especial cuidado en el caso de que la persona que haya sufrido conductas de acoso se tenga que reincorporar después de haber estado en un periodo de baja, por ser este un momento especialmente delicado.

El plazo para la realización del procedimiento formal será de 25 días, ampliable en caso de necesidad justificada.

5.6. Garantías del procedimiento

- **Respeto de los derechos fundamentales** de las personas implicadas, especialmente del derecho a la **intimidad**.
- **Confidencialidad** sobre las personas y actos. Las personas que intervengan en el procedimiento, así como las partes implicadas tienen la obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el

contenido de las solicitudes o testimonios recabados. La violación de la confidencialidad podrá deparar responsabilidad disciplinaria.

- **Diligencia y celeridad.** Los procedimientos han de ser ágiles y rápidos en su desarrollo, por lo que se establecerá un plazo máximo para su resolución, se evitará reiterar medios de prueba/repetir actuaciones-gestiones ya realizadas y se intentará causar la menor molestia posible a las personas afectadas.
- **Imparcialidad**, Las personas responsables de la gestión del procedimiento se centrarán exclusivamente en los hechos concretos objeto del procedimiento, sin que interfieran las relaciones personales y trayectoria de las partes implicadas. Las partes podrán recusar a las personas miembros de la Comisión de Evaluación cuando concurra en ellas alguna de las circunstancias previstas en el artículo 28 de la ley 30/92 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- **Derecho de acogerse a este procedimiento y garantía de que no se produzcan represalias**, contra las personas que soliciten el inicio del mismo, atestigüen, ayuden o participen en las gestiones para aclarar la situación.
- **Cuando la constatación de los hechos no fuera posible**, **la persona denunciante no será objeto de represalia alguna**, salvo que fehacientemente se demostrara la **falsedad** de las acusaciones, en cuyo caso se iniciará el **expediente disciplinario** oportuno, pudiendo considerarse la denuncia falsa incluso como acoso
- **Protección de la salud y la seguridad de las personas.** Intervención para impedir la continuidad de las presuntas situaciones de acoso, mediante la adopción de medidas cautelares. Estas medidas, en ningún caso podrán suponer para la persona afectada perjuicio o menoscabo en las condiciones de trabajo.
- **Acceso a los medios e información necesaria.** El Ayuntamiento pondrá a disposición de las personas responsables de la gestión del procedimiento los medios necesarios para que desarrollen el mismo y garantizará el acceso a la información relacionada con la situación evaluada.
- **Formación.** El Ayuntamiento formará a las personas encargadas de gestionar el procedimiento.
- Las partes podrán **solicitar la presencia en las entrevistas de acompañamiento.**
- **Información**. Con carácter general, se informará a las partes implicadas de las actuaciones y las resoluciones adoptadas, preservando la intimidad de las personas afectadas.

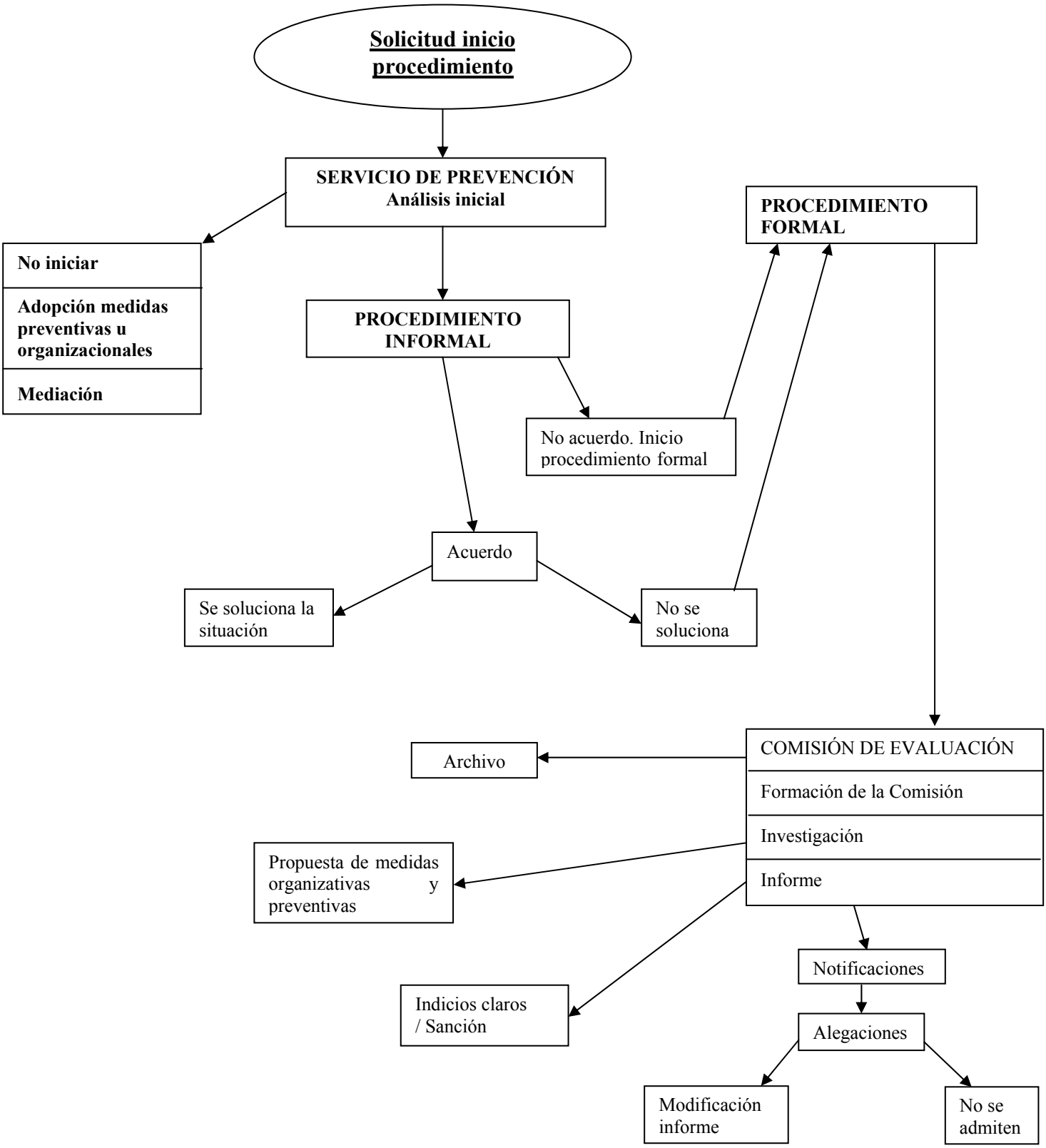
6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales llevará el control y registro de las solicitudes de inicio del procedimiento presentadas y de su resolución (número de solicitudes, datos de las personas solicitantes, número de procedimientos informales y formales desarrollados, resultados de los mismos...) con el objetivo de realizar anualmente un informe de seguimiento de la aplicación del presente protocolo. En el informe se reflejará también las medidas preventivas relacionadas que se han realizado a lo largo del año (Evaluaciones de riesgos psicosociales, formación,...

Este informe se presentará a la Dirección de Recursos Humanos y al Comité de Seguridad y Salud.

Este protocolo podrá ser objeto de revisión periódica (como mínimo anualmente) y modificaciones sobre la base de las propuestas que para mejorarlo efectúen el Comité de Seguridad y Salud, el Ayuntamiento o la parte social.

ANEXO I. DIAGRAMA



ANEXO II . MEDIACIÓN

Aunque se concluya que la situación analizada no está dentro del campo de actuación de este protocolo, en esta fase se podrá también, si del análisis de la situación se desprende que existe algún conflicto, recurrir a la mediación para tratar de arreglar el problema.

El Ayuntamiento designará a la persona mediadora entre losformados para ello, que proporcionará pautas de actuación que intenten poner fin a las conductas y evitar que se vuelvan a producir en el futuro. Se dará inicio en el plazo de siete días desde el conocimiento de la solicitud de inicio de procedimiento.

La persona mediadora recibirá la información y documentación que precise y podrá llevar las actuaciones que crea pertinentes. Podrá también convocar una reunión de mediación con las partes o citarlas verbalmente o por escrito por separado al objeto de tratar de dar solución al problema. A estas reuniones las partes podrán acudir acompañadas por quien crean oportuno La participación de las partes será voluntaria. La persona mediadora, en el plazo máximo de 20 días naturales desde el inicio de la mediación, realizará un informe con las actuaciones realizadas y las medidas propuestas y remitirá este documento de mediación al Servicio de Prevención y a las partes, que deberán mostrar su conformidad.

El Servicio de Prevención dará conocimiento del resultado de la mediación a Recursos Humanos y al Comité de Seguridad y Salud y hará control y seguimiento de las medidas propuestas.