PROPUESTA DE PROTOCOLO CONTRA EL ACOSO PSICOLÓGICO (MOBBING), EN EL AYUNTAMIENTO DE LEGANÉS

Federación de servicios y administraciones públicas de Madrid
Sección Sindical del Ayuntamiento de Leganés. ccoo@leganes.org
C/ Antonio Machado, 4. 3ºB. Tfnos.- 912489171 / 72 Fax.- 912489170

PROPUESTA PARA EL PROTOCOLO CONTRA EL ACOSO PSICOLÓGICO (MOBBING), EN EL AYUNTAMIENTO DE LEGANÉS.

MOTIVACIÓN.

El Ayuntamiento de Leganés y los sindicatos CCOO, UGT, CPPM, CSIT-085 Y CSIF, así como el Comité Unitario de los trabajadores de este Ayuntamiento, declaran que es un derecho de toda persona trabajadora ser tratada con dignidad. El acoso y el hostigamiento psicológico en el mundo laboral en cualquiera de sus modalidades es totalmente inaceptable y este Ayuntamiento se compromete a usar todos los medios y su autoridad para asegurar que sus trabajadores/as disfruten de un entorno de trabajo saludable física, psíquica y socialmente, en el que la dignidad de las personas se respete.

El Mobbing se puede definir como "aquella situación de conflicto en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema (acoso u hostigamiento), de forma sistemática y recurrente -al menos una vez por semana- y durante un tiempo prolongado -más de seis meses- sobre otra persona en el lugar de trabajo con el fin de destruir a dicha persona."

El acoso psicológico, también conocido como mobbing puede revestir muchas modalidades y puede dirigirse contra trabajadores/as, puede implicar una acción, conducta o comentario que es ofensivo o degradante. Puede ocasionar en el receptor una vivencia de ser amenazado, humillado o amilanado, y puede generar un entorno de trabajo de intimidación. Es un proceso en el que una persona o un grupo de personas ejercen un tipo de violencia psicológica, de manera sistemática y de forma prolongada sobre otra persona en el lugar de trabajo con la finalidad de perjudicar o deteriorar su estatus profesional.

De las definiciones de mobbing se desprenden dos modalidades distintas:

a) Conductas de Acoso, que abarcan todo acto, conducta, declaración o solicitud que pueda considerase vejatorio, discriminatorio, ofensivo, inhumano, degradante, humillante, intimidatorio o violento, o bien una intrusión en la vida privada.

b) Proceso de Acoso: agresión repetida o persistente, perpetrada por una o más personas, ya sea verbal, psicológica o física, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, que tiene como consecuencias la humillación, el menosprecio, la degradación, la coacción o la discriminación de una persona.

Un proceso de Acoso puede manifestarse a través de :

- Medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona.
- Ataques persistentes y negativos para perjudicar el rendimiento personal o profesional.
- La manipulación de la reputación personal o profesional de una persona a través del rumor, la calumnia, la denigración o la ridiculización.

- El abuso de poder a través del menosprecio persistente de la labor de una persona, mediante la fijación de objetivos con plazos poco razonables o inalcanzables, o la asignación de tareas imposibles.
- El control o la monitorización perversa, desmedida o inapropiada del rendimiento de una persona.
- La denegación inexplicable o infundada de periodos de licencia y formación.
- El vaciamiento paulatino del ejercicio de las funciones inherentes a su puesto de trabajo.
- El intento de perjudicar a la persona mediante la interposición de medidas administrativas que significan su bloqueo o perjuicio profesional.

Con el fin de asegurar que todos los/as empleados/as públicos/as disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada, el Ayuntamiento de Leganés determina rechazar el acoso de raíz, en todas sus formas o modalidades, sin atender a quién sea la víctima o el ofensor ni cuál sea su rango jerárquico.

Se aceptará por las distintas direcciones y sus responsables una declaración en la que se comprometan explícitamente a excluir cualquier tipo de hostigamiento de entre las posibles formas de dirigir a las personas.

El Ayuntamiento reconoce el papel de los sindicatos en lo que atañe a la representación de cualquier trabajador/a que así lo solicite en relación con cualquier tipo de acoso. Asimismo se reconoce el derecho de todos los miembros del Comité de Seguridad y Salud a estar informados de todas las denuncias en materia de acoso presentadas y de su resolución.

Mediante esta declaración el Ayuntamiento de Leganés adquiere el compromiso de desarrollar procedimientos que garanticen un entorno laboral libre de los riesgos laborales procedentes de la violencia en todas sus modalidades, y en concreto del acoso psicológico o Mobbing y se comprometen a ejercer una auténtica prevención de los riesgos psicosociales en estas materias.

El Ayuntamiento de Leganés incluirá en sus planes de Formación acciones formativas específicas destinadas a la Prevención de este tipo de riesgos laborales psicosociales, incorporando a ellas a trabajadores/as, directivos/as y mandos intermedios. Se incorporarán de manera específica acciones de formación en materia de "liderazgo y dirección de personas", "dinámica del acoso en las organizaciones", y "estrategias de afrontamiento del acoso en la organización".

El Ayuntamiento de Leganés aplicará políticas para prevenir el deterioro o enrarecimiento del clima laboral e incentivar la colaboración, la cooperación y la confianza en las relaciones entre sus trabajadores/as, reconociendo como una acción de prevención primordial predicar con el ejemplo mediante prácticas éticas no manipulativas y humanizadoras por parte de la dirección y de los mandos y entiende que las inversiones en acciones de prevención del acoso psicológico redundan en una mejora del clima laboral y en el consiguiente incremento del rendimiento de las capacidades de las personas.

OBJETIVO PRINCIPAL.-

El objetivo de este protocolo consistirá en definir las pautas que nos permitan identificar una situación de acoso para prevenir y evitar que se produzca, ya sea a causa de su edad, minusvalía mental o física, u otros factores como tener éxito, ser competente o popular entre las personas…., con el fin de solventar cualquier situación discriminatoria y minimizar sus consecuencias en el entorno laboral, procurando la garantía sobre los derechos de las victimas.

La firma de este protocolo tiene por objeto establecer las medidas necesarias para prevenir y evitar que se produzca el psicológico en este Ayuntamiento, así como determinar concretamente las actuaciones de instrucción y sanción internas y sus garantías en caso de que algún trabajador/a presente queja en esta materias.

Todo trabajador/a que desarrolle su labor en el Ayuntamiento de Leganés que considere que ha sido objeto de acoso psicológico por un/a trabajador/a municipal tendrá derecho a presentar queja internamente, sin menoscabo de las acciones penales o civiles a que la persona acosada pueda tener derecho y ejercer libremente.

El Ayuntamiento de Leganés dará publicidad oportuna del presente protocolo, así como del funcionamiento de los procedimientos y los posteriores acuerdos de seguimiento que se establezcan derivados de este protocolo, con el fin de que todo trabajador/a tenga conocimiento del mismo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.-

El Ayuntamiento de Leganés proporcionará a los mandos y directivos/as de cada una de las áreas de este Ayuntamiento, a los servicios y departamentos con responsabilidad en prevención de riesgos laborales, así como a los delegados/as de prevención, la formación, capacitación e información sobre prevención del acoso psicológico y sobre la adopción del presente protocolo en particular, concretándose esta actuación en las siguientes medidas:

- Proporcionar una declaración clara de aquellos comportamientos que no son adecuados en el desarrollo del trabajo, configurados en el anexo específico de este protocolo. Esta lista será a título de ejemplos de algunos comportamientos inadecuados.

- Esta política sobre acoso, se aplicará a todos los colectivos y a todos los niveles en la organización. Los/as directivos/as, mandos, responsables, coordinadores/as, delegados/as de prevención, y en especial el departamento de prevención de riesgos laborales, observarán y estarán especialmente vigilantes respecto a la incidencia de conductas de violencia, agresividad y hostigamiento psicológico en el trabajo.

- Tipificar el acoso psicológico en el trabajo como una falta muy grave, que será objeto de la correspondiente sanción. Ello sin perjuicio de reconocer que, bajo ciertas circunstancias, estos comportamientos pueden ser objeto de actos sancionables por la legislación penal, civil, laboral y constitucional.

- Promover la formación adecuada en resolución de conflictos, estilos de dirección participativa y comunicativa e interacción social, dirigidos especialmente a jefes/as y responsables de equipos personales.

- Describir con detalle el procedimiento para obtener ayuda y plantear las quejas ante una posible situación de acoso psicológico. Asegurar el apoyo telefónico y/o formal de los/as delegados/as de prevención, del servicio de prevención y del servicio médico, garantizando tanto el tratamiento serio, riguroso y confidencial de los datos por parte de la organización como el compromiso de que no se consentirá la persecución de ningún empleado que plantee una reclamación o que colabore o ayude a otro a realizarla.

- Asegurar y conseguir que la investigación acerca de la queja sea desarrollada con sensibilidad y el respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas, tanto reclamante como acusado/a.

- Revisar periódicamente las políticas de Recursos Humanos junto con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales en colaboración con los sindicatos para evaluar y verificar su eficacia en relación a la erradicación de toda forma de acoso y en su caso proceder a mejorar sus procedimientos de actuación.

DIVULGACIÓN DEL PROTOCOLO

- Con el fin de garantizar la eficaz prevención de los comportamientos de acoso mediante este protocolo, el Ayuntamiento de Leganés procederá a una divulgación sistemática y continuada de su contenido a todos los niveles de la organización. Se facilitará a todas las personas que trabajan en el Ayuntamiento toda la información necesaria, asegurando que conozcan la existencia del presente protocolo. Además se facilitará una guía de actuación para los casos concretos o aquellos servicios o colectivos especificos en los que se considere oportuno.

- Se informará al personal de nuevo ingreso de los principios rectores de este protocolo, incluyendo en el procedimiento de acogida al personal de nuevo ingreso (ya sea temporal o fijo) la formación necesaria en prevención de riesgos psicosociales, mediante charla y/o facilitándoles copia de la documentación precisa.

- Se proporcionará a los/as trabajadores/as información relevante, clara y específica de las actividades que deben desarrollar en su puesto de trabajo (funciones y requisitos), los objetivos que deben alcanzar y los medios de que disponen para ello, realizando la autorización y seguimiento necesarios desde las áreas de Recursos Humanos.

- Se incorporará y mantendrá un apartado en la intranet municipal dedicada a la difusión de información sobre la prevención del acoso, procedimiento a seguir y funcionamiento del presente protocolo.

- Desarrollar la comunicación interna como un valor y herramienta para construir entornos comunes de aprendizaje basados en la creación y la transferencia del conocimiento. Incentivar de manera proactiva y compartir el conocimiento como valor en la organización. Se entenderá la comunicación como una dimensión esencial para la prevención de riesgos psicosociales.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE EXISTIR QUEJAS O RECLAMACIONES EN MATERIA DE ACOSO PSICOLÓGICO.-

Se creará un Equipo de Asesoramiento al Comité de Seguridad y Salud, de naturaleza permanente, interno y renovable compuesto por siete miembros, para la investigación, instrucción y seguimiento de los supuestos casos de acoso psicológico o sexual.

Este equipo estará compuesto por los siguientes miembros:

un/a médico del servicio médico,
un/a técnico/a de prevención de riesgos psicosociales (psícologo),
dos delegados/as de prevención,
un/a técnico/a jurídico,
un/a técnico de recursos humanos, y
un/una mediador/ra en conflictos sociolaborales.

Los miembros de este equipo serán propuestos por el Comité de Seguridad y Salud y se designarán por la Concejalía de Recursos Humanos y por los Sindicatos entre los delegados de prevención. La renovación de estos miembros o la aprobación de la continuidad de los mismos se realizarán de forma periódica, al menos una vez cada cuatro años, tras las elecciones sindicales de donde derivan los/as delegados/as de prevención. Algunos de estos miembros podrán formar parte del Comité de Seguridad y Salud.

Este equipo recibirá formación especializada sobre el tratamiento y la intervención organizativa en materia de acoso psicológico.

Cualquier persona que forme parte de este Equipo involucrada en un procedimiento de acoso o afectada por relación de parentesco y/o afectiva, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la víctima o la persona denunciada, quedará automáticamente invalidada para formar parte de dicho proceso. Si fuera la persona denunciada, quedará invalidada para cualquier procedimiento hasta la resolución de su caso.

Será la Comisión de Salud Laboral quien invalidará o recusará al miembro del equipo de asesoramiento que se encuentre en alguna de las causas que le impiden participar en el caso que corresponda, aplicando el régimen de recusación previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común

Atribuciones del Equipo de Asesoramiento:

- Recibir todas las quejas, reclamaciones o consultas en tema de acoso psicológico.
- Llevar a cabo la investigación de los supuestos de acoso psicológico.
- Recibir y dar audiencia a la persona demandada.
- Presentar un informe o dictamen sobre el caso instruido y realizar las recomendaciones pertinentes, elevando sus conclusiones al Comité de Seguridad y Salud, en un plazo máximo de 30 días a partir del inicio del proceso. Este Comité de Seguridad y salud se reunirá de forma urgente y en convocatoria extraordinaria para tratar estos informes o dictámenes y dará traslado de los mismos a las partes afectadas.

El Equipo de Asesoramiento, podrá ante un caso concreto, de acuerdo con la persona denunciante, delegar en uno de los miembros (Asesor confidencial), las siguientes competencias durante el proceso de instrucción:

- Atender durante todo el procedimiento a la persona que señala ser víctima de una situación de acoso psicológico e iniciar las actuaciones que sean precisas.
- Tendrá capacidad de representación de la persona reclamante ante el Equipo, siempre que ésta así lo determine.
- Efectuará las entrevistas con las personas afectadas, testigos, etc. manteniendo siempre la confidencialidad, conjuntamente a otros miembros del equipo de asesoramiento.

El procedimiento buscará la agilidad y rapidez de respuesta, y se protegerá la intimidad, y respetará la dignidad de las personas involucradas en la instrucción; asimismo procurará la protección suficiente de la víctima en cuanto a su seguridad y su salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de esta situación.

PROCEDIMIENTO

Si la persona afectada entiende que es factible, y lo propone, se intentará resolver el problema de manera interna y rápida en un primer momento.

La comunicación de la queja debe realizarse siempre por escrito por el reclamante o por otra persona que tenga conocimiento de actos de acoso psicológico, dirigiéndose por escrito al Presidente del Comité de Seguridad y Salud o en su defecto al Secretario que tomará constancia del escrito o de la reclamación (firmando y sellando copia) y la derivará al equipo de asesoramiento de forma inmediata. El plazo de este procedimiento se iniciará desde la recepción del escrito.

Cuando haya reclamaciones o quejas de terceros sobre la existencia de situaciones de acoso psicológico el equipo de asesoramiento investigará e instruirá el caso objeto de queja o reclamación.

Los/as trabajadores/as con responsabilidad jerárquica (mandos y directivos/as) estarán obligados/as a informar sobre los posibles casos de acoso que puedan realizar sus subordinados/as o puedan afectar a sus equipos, considerándose falta grave el no comunicar estos hechos si fueran conocidos por ellos/as.

La investigación acerca de la queja o reclamación debe ser desarrollada con sensibilidad y el respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas, tanto reclamante como persona presuntamente acosadora.

A lo largo del proceso, el/la reclamante o reclamado/a puede ser apoyado/a y acompañado/a por una persona de su elección, incluyendo entre las posibilidades un/a amigo/a, un/a compañero/a de trabajo, un familiar, o un representante de los/as trabajadores/as.

En un plazo de tiempo máximo de 30 días, el equipo de asesoramiento dará por finalizado el procedimiento interno, validando en su caso la consistencia de la queja. Con ello podrá conseguirse o no la finalidad de procedimiento, y en su caso, proponiéndose las actuaciones que sean convenientes (derivación a cursos de formación, cambios de puestos de trabajo,...), incluida la posibilidad de apertura de un procedimiento externo.

Las conclusiones y actuaciones se reflejarán en un informe o dictamen escrito que se elevará al Comité de Seguridad y Salud y se comunicará por este a las partes afectadas.

En el informe o dictamen se presentarán propuestas para la solución del problema incluyendo las recomendaciones oportunas, de forma que haya acuerdo o conciliación entre el/la reclamante y reclamado/a para la solución del problema.

Todo el procedimiento será urgente y confidencial, protegiendo en todo momento la intimidad y dignidad de los afectados y el archivo de las actuaciones será custodiado por la Secretaria del Comité de Seguridad y Salud con la colaboración del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Se considerará como agravante la situación de contratación temporal de la victima, la reincidencia del acosador, y las represalias o actos de discriminación sobre la persona denunciante.

En caso de quedar acreditado por el dictamen un caso de acoso psicológico se propondrá al órgano competente el inicio de un expediente disciplinario por la presunta falta muy grave con la adopción de medidas cautelares o definitivas.

PROCEDIMIENTO EXTERNO
(INSPECCIÓN de TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL)

El procedimiento externo se iniciará a petición del/la reclamante o de la persona demandada una vez finalizado el procedimiento normal sin haberse llegado a satisfacción para alguna de las partes.

El Equipo de Asesoramiento facilitará el informe elaborado y los datos de la investigación que se haya realizado a la Inspección de Trabajo, que determinará, tras completar y evaluar el caso, la existencia o no de acoso psicológico.

En caso de quedar acreditado por el dictamen un caso de acoso psicológico se propondrá al órgano competente el inicio de un expediente disciplinario por la presunta falta muy grave con la adopción de medidas cautelares o definitivas.

Independientemente a estos procedimientos el/la interesado/a podrá acudir directamente, si lo considera oportuno, a la vía judicial que corresponda.

PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.-

Este procedimiento sancionador se iniciará a petición del Comité de Seguridad y Salud en base al informe instructor o dictamen del/a asesor/a externo/a.

El acoso psicológico se considerará como falta muy grave. Y serán de aplicación las sanciones por faltas muy graves estipuladas en el convenio y acuerdo, aplicando el régimen disciplinario que corresponda según sea personal funcionario o laboral una vez finalizado el correspondiente expediente disciplinario.

Si es necesario, se modificarán o añadirán medidas sancionadoras en el régimen disciplinario para aquellas personas que formando parte del Equipo de trabajo no guarden su obligación de confidencialidad y salvaguarda de los derechos todos los implicados.

APROBACIÓN Y PLAZO DE VIGENCIA DEL PROTOCOLO

Se aprobará con la firma de miembros del Comité de Seguridad y Salud que representan al Ayuntamiento de Leganés y a los/as delegados/as de prevención junto con los representantes sindicales de cada uno de los sindicatos. Se anexará al próximo Convenio Colectivo y al Acuerdo de Funcionarios del Ayuntamiento de Leganés.
Este protocolo se revisará por el Comité de Seguridad y Salud cuando se detecte alguna necesidad justificada de modificar algún aspecto del mismo.

ANEXO I.

ALGUNOS EJEMPLOS DE COMPORTAMIENTOS DE ACOSO

ACTITUDES DE HOSTIGAMIENTO

Derivadas de medidas organizativas

- 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, o asignar tareas en exceso.
- Asignar tareas sin sentido.
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades.
- Asignar tareas degradantes.

Derivadas de 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.

Derivadas de ataques a la vida privada de la víctima

- Críticas permanentes y/o mofas/ burlas sobre la vida privada.
- 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.

Derivadas del uso de violencia física

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

Derivadas de 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.

Derivadas de uso de agresiones verbales (directas e indirectas)

- Gritar o insultar.
- Críticas permanentes del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales.
- Hablar mal de la persona a su espalda.
- Difusión de rumores.

OTR0S EJEMPLOS Y SITUACIONES:

- Intentar someter o eliminar a una persona de su puesto de trabajo usando maquinaciones contra ella.
- Desestabilizar emocionalmente a una persona mediante todo tipo de estrategias buscando que "explote".
- Atacar sistemáticamente a una persona criticando destructivamente cuanto realiza en su trabajo.
- Maltratar verbalmente a una persona mediante amenazas o gritos o insultos para minarla psicológicamente menoscabando su dignidad.
- Deteriorar deliberadamente el rendimiento laboral de una persona.
- Hostigar sistemáticamente a una persona mediante acusaciones falsas acerca de su trabajo.
- Inducir intencionalmente a una persona a cometer errores.
- destruir la reputación personal o profesional de una persona mediante calumnias.
- Forzar a una persona a un abandono prematuro o ilícito de su puesto de trabajo mediante coacciones o amenazas.
- Destruir la salud física o psicológica minando la autoestima y la confianza en si misma de una persona.
- Aislar a una persona y reducir sus posibilidades de expresarse o de comunicarse evitando que tenga contacto con otros o que otros tengan contacto con ella.
- Sobrecargar de trabajo a una persona de manera sistemática o reducir los plazos de ejecución de las tareas para forzarla al fracaso en los objetivos.
- Dejar a una persona sin nada que hacer, a pesar de haber trabajo para ella, para desestabilizarla y acusarle después de falta de rendimiento o pereza.
- Alterar el entorno laboral de la persona, envenenando a sus compañeros de trabajo contra ella.
- Usar medidas administrativas para bloquear el trabajo o el acceso a la formación y promoción profesional.