



**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL  
ACOSO LABORAL EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



**SECRETARÍA DE POLÍTICA SINDICAL Y COORDINACIÓN ÁREA EXTERNA  
SALUD LABORAL Y MEDIO AMBIENTE  
FSP UGT DE MADRID**

*C/Miguel Yuste, 17 - 28037 MADRID Telf.: 91 589 70 43 - Fax: 91 589 70 45  
E-mail: [fsp\\_saludlaboral@madrid.ugt.org](mailto:fsp_saludlaboral@madrid.ugt.org) - <http://www.fspmadridunt.org/>*

*Secretaría de Política Sindical y Coordinación Área Externa  
Salud Laboral y Medio Ambiente:  
C/Miguel Yuste, 17 - 28037 MADRID Telf.: 91 589 70 43 - Fax: 91 589 70 45  
E-mail: [fsp\\_saludlaboral@madrid.ugt.org](mailto:fsp_saludlaboral@madrid.ugt.org) - <http://www.fspmadridugt.org/>*

La protección de la vida y la salud de los trabajadores ha sido, es y será una de las preocupaciones básicas que desde nuestro sindicato, UGT y más concretamente desde la FSP-UGT de Madrid, se defenderá con todas las armas a nuestro alcance.

Desde el XXXI Congreso de la UGT (bastante anterior a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales), ya se abogaba por la prevención de la salud de los trabajadores. Cuando nuestros compañeros de la UGT reivindicaban “la salud hay que defenderla”, no se estaban refiriendo a curar las lesiones o suavizar las consecuencias de los daños ya producidos, ni tampoco a la indemnización económica por las lesiones producidas como consecuencia de un accidente o enfermedad laboral, lo que se demandaba era “eliminación de todo aquello que pudiera ocasionar un daño en la salud de los trabajadores”, se estaban refiriendo a la “prevención de riesgos laborales”.

Actualmente la FSP-UGT de Madrid es consciente de la escasa implantación de la Prevención de Riesgos Laborales en los Servicios Públicos y del poco interés que muestran las Administraciones Públicas para que esta situación cambie.

El incumplimiento sistemático de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, la no constitución de los Comités de Seguridad y Salud, la no realización de las evaluaciones iniciales de riesgos de los centros de trabajo, la falta de planes de prevención, la no constitución de los servicios de prevención y la falta de una Cultura de la Prevención, nos colocan en una situación alarmante tanto a los trabajadores como a los usuarios de los Servicios Públicos.

De aquí en adelante asistiremos, con toda seguridad, a una judicialización de la prevención de riesgos en el ámbito laboral, ya que la falta de partidas presupuestarias en esta materia y los incumplimientos graves que ponen en riesgo la salud de los trabajadores no son materia de negociación, tenemos que exigir el cumplimiento de las leyes por todos los

medios a nuestro alcance y determinar responsabilidades en el ámbito que corresponda (administrativo, laboral, civil y penal) a los infractores de la L.P.R.L.

Uno de los temas que más nos preocupa en UGT es el de los Riesgos Psicosociales y en especial el acoso laboral o “mobbing”. Los Riesgos Psicosociales están considerados como el “hermano menor” de la prevención, cuando en realidad es todo lo contrario, ya que los efectos negativos a menudo, tardan mucho tiempo en manifestarse y la detección y evaluación de los mismos aunque es sencilla, no se realiza correctamente y por supuesto no existen planes que permitan una prevención eficaz de estos riesgos.

Desde la Secretaría de Salud Laboral y Medioambiente de La Federación de Servicios Públicos UGT de Madrid venimos trabajando en la elaboración de un modelo de Protocolo que nos permita la prevención, investigación y erradicación de las conductas de acoso laboral en las Administraciones Públicas.

El presente Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, tiene por objeto que las conductas sean tipificadas como faltas muy graves, que se dote a los trabajadores de las administraciones Públicas de medios ágiles para la denuncia, la investigación y la erradicación de las mismas, sin que esto suponga un riesgo añadido para los trabajadores que las denuncien, que declaren como testigos o que sean víctima de las mismas.

Intentaremos que el presente Protocolo sea asumido por las Administraciones Públicas a través de las diversas Mesas de Negociación, con las adaptaciones necesarias según las características de cada Administración Pública, Organismo o Unidad Administrativa.

En Madrid a 24 de Mayo de 2007

Madrid

**Fernando Sánchez Martín**

*Secretaría de Política Sindical y Coordinación Área Externa  
Salud Laboral y Medio Ambiente:  
C/Miguel Yuste, 17 - 28037 MADRID Telf.: 91 589 70 43 - Fax: 91 589 70 45  
E-mail: fsp\_saludlaboral@madrid.ugt.org - <http://www.fspmadridugt.org/>*

**Secretario General de la FSP-UGT de Madrid**

*Secretaría de Política Sindical y Coordinación Área Externa  
Salud Laboral y Medio Ambiente:  
C/Miguel Yuste, 17 - 28037 MADRID Telf.: 91 589 70 43 - Fax: 91 589 70 45  
E-mail: [fsp\\_saludlaboral@madrid.ugt.org](mailto:fsp_saludlaboral@madrid.ugt.org) - <http://www.fspmadridugt.org/>*

# PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL ACOSO LABORAL EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



**SECRETARIA DE SALUD LABORAL Y MEDIO AMBIENTE  
FSP UGT DE MADRID**

*Secretaría de Política Sindical y Coordinación Área Externa  
Salud Laboral y Medio Ambiente:  
C/Miguel Yuste, 17 - 28037 MADRID Telf.: 91 589 70 43 - Fax: 91 589 70 45  
E-mail: [fsp\\_saludlaboral@madrid.ugt.org](mailto:fsp_saludlaboral@madrid.ugt.org) - <http://www.fspmadridunt.org/>*



**Secretaría de Política Sindical y Coordinación Área Externa**  
**Salud Laboral y Medio Ambiente:**  
**C/Miguel Yuste, 17 - 28037 MADRID Telf.: 91 589 70 43 - Fax: 91 589 70 45**  
**E-mail: [fsp\\_saludlaboral@madrid.ugt.org](mailto:fsp_saludlaboral@madrid.ugt.org) - <http://www.fspmadridunt.org/>**

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, exige a todas las organizaciones laborales, incluidas las Administraciones Públicas, el deber de vigilar y mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados, haciendo desaparecer los riesgos o minimizando aquellos que no se puedan eliminar. La protección se debe de realizar no solo frente a los riesgos de carácter físico, sino también sobre aquellos riesgos que puedan causar un deterioro psíquico en la salud de los trabajadores.

Dentro de este contexto que nos marca la Ley 31/95, esta Administración se compromete a poner en marcha procedimientos que nos permitan prevenir, detectar y erradicar los riesgos psicosociales de los trabajadores y en especial el proceso de actuación ante las conductas que supongan un acoso laboral.

Por otro lado existen una serie de principios fundamentales como son el derecho a la igualdad de trato, a la no discriminación, a la dignidad en el trabajo, a la intimidad e integridad etc., por lo que todos los actos y conductas contrarios a los mismos serán tipificados como infracciones graves o muy graves dentro de régimen disciplinario.

El acoso laboral, ya sea sexual o psicológico, producido en la actividad laboral o con ocasión de la misma, se considerará un riesgo laboral de carácter psicosocial, cualquiera que sea su modalidad. Estas conductas están totalmente prohibidas y se consideran inaceptables en esta Institución, comprometiéndose la misma a usar toda su autoridad para garantizar que sus trabajadores disfruten de un entorno de trabajo saludable, tanto física, psíquica, como socialmente; en el que se respete en todo momento la dignidad de las personas, adoptando cuando ocurran tales supuestos las medidas correctoras y de protección a las víctimas pertinentes.

Para el desarrollo de todo lo expuesto anteriormente, es necesaria una regulación específica que avale lo expuesto, para lo cual se aprueba el presente protocolo, en el que

fijamos un objetivo principal y una serie de objetivos parciales o específicos que nos sirvan de instrumento para conseguir el fin principal.

Este Protocolo, nos facilitará la forma de actuar que permita la detección de las conductas de acoso, su prevención, denuncia, sanción y erradicación. Este cuenta con el consenso de todos los miembros del Comité de Seguridad y Salud, lo que pone de manifiesto la intención de esta Administración de integrar la Prevención de Riesgos Laborales en la cultura organizativa.

### **OBJETIVO PRINCIPAL**

Implantar en la Organización las medidas necesarias que prevengan, eviten y erradiquen el acoso laboral; determinando aquellas actuaciones que sean necesarias para la investigación, persecución y sanción de dichas conductas en caso de que se produzcan, facilitando a los trabajadores el procedimiento adecuado para presentar sus quejas, mediante la implantación y divulgación del presente Protocolo.

### **OBJETIVOS PARCIALES O ESPECIFICOS**

- Declaración clara y concisa de las conductas que sean consideradas como acoso laboral.
- Implantación de la cultura preventiva en todos los estamentos de la organización.
- Tipificación del acoso laboral como una falta muy grave, sin perjuicio de las sanciones que estas conductas puedan acarrear ante la jurisdicción ordinaria.
- Promover e implantar formación adecuada para la resolución de conflictos y estilos de dirección entre los mandos y responsables de la organización.
- Promover e implantar mecanismos ágiles y rápidos para la denuncia e investigación de estas conductas que respeten los derechos de ambas partes y garanticen la confidencialidad de los datos obtenidos en la investigación de tales denuncias.

- Revisar periódicamente los Protocolos de la Organización en materia de Salud Laboral, en colaboración con el Servicio de Prevención, el Comité de Seguridad y Salud y los Representantes Sindicales.

## **CAPITULO 1.- DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1.- Objeto.**

1.- Establecer una serie de medidas a seguir para definir, prevenir, denunciar y erradicar, todas aquellas conductas que supongan acoso laboral en el ámbito de esta Administración.

2.- El acoso laboral, independiente de la modalidad, será considerado como un riesgo psicosocial y se adoptarán las medidas necesarias para que tales conductas cesen, adoptando medidas que tiendan a la protección de la víctima y a facilitar su reincorporación al puesto de trabajo.

### **Artículo 2.-Ámbito de aplicación.**

1.- El Protocolo será aplicable a todos los trabajadores de la Administración con independencia de cual sea su relación laboral con la misma.

2.- El personal que pertenezca a empresas contratadas por esta Administración, siempre que realicen su actividad en centros de trabajo dependientes de la misma, también les será de aplicación el presente Protocolo, en todos aquellos puntos referentes a la investigación. La adopción de medidas correctoras se hará de manera coordinada entre las empresas afectadas y la Administración de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales.

### **Artículo 3.- Definición de Acoso Laboral.**

1.- El acoso laboral, se puede definir como un proceso en el que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica, de una manera sistemática y de forma prolongada sobre otra persona o personas, en el lugar de trabajo o como consecuencia del mismo con la finalidad de perjudicar o deteriorar su estatus profesional, personal o expulsarle de la organización.

2.- El acoso laboral puede obedecer a motivos laborales o extralaborales, pero se ha de realizar en el lugar de trabajo o si se realiza en otro lugar, sea como consecuencia de la relación laboral.

3.- En la definición de acoso laboral podemos observar dos formas distintas de manifestarse o realizarse, que influyen a la hora de realizar su detección, evaluación, afrontamiento, tratamiento y erradicación:

3.1.- Conductas de Acoso: que comprenden todos aquellos actos y conductas, que puedan considerarse como vejatorios, discriminatorios, humillantes, degradantes, intimidatorios, ofensivos, inhumanos, violentos, o intrusiones en la vida privada.

3.2.- Proceso de Acoso: agresiones repetidas o persistentes, perpetradas por una o más personas, de forma verbal, psicológica o física, en el lugar de trabajo o en conexión con el mismo; que tiene como consecuencias la vejación, humillación, menosprecio, degradación, coacción o discriminación de una persona.

#### **Artículo 4.- Definición de Acoso Sexual.**

1.- Se considerará acoso sexual, todo comportamiento verbal, no verbal o físico, no deseado y que se dirige contra una persona por razón de su sexo y con la finalidad de atentar contra su dignidad, intimidarla, degradarla, humillarla u ofenderla.

2.- La imposición no deseada de requerimientos sexuales; se considera un acto de coacción que vulnera la voluntad de la víctima, negando el respeto a la integridad física y psíquica y convirtiendo la condición y orientación sexual en objeto de hostilidad; lo que supone un grave obstáculo para el acceso, formación y promoción igualitarios de mujeres y hombres en el trabajo.

#### **Artículo 5- Clasificación de las conductas de acoso laboral.**

Podemos clasificar las conductas y procesos de acoso laboral de la siguiente manera:

1.- Ataques a las víctimas con medidas organizacionales:

- El superior restringe a las personas las posibilidades de hablar.

- Cambiar la ubicación de una persona separándola de sus compañeros.
- Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada.
- Obligar a alguien a realizar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.
- Cuestionar las decisiones de una persona.
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades.
- Asignar tareas degradantes.
- Asignar tareas con datos erróneos.

#### 2.- Ataques a las relaciones sociales de la víctima:

- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.
- Rehusar la comunicación con la víctima a través de miradas y gestos.
- Rehusar la comunicación con una persona negándole la posibilidad de comunicarse directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Tratar a una persona como si no existiera.

#### 3.- Ataques a la vida privada de la víctima:

- Criticar permanentemente la vida privada de una persona.
- Terror telefónico llevado a cabo por el hostigador.
- Hacer parecer estúpida a una persona.
- Comentarios acerca de 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.

#### 4.- Violencia física:

- Ofertas sexuales, violencia sexual.
- Amenazas de violencia física.
- Maltrato físico o uso violencia menor.

#### 5.- Ataques a las actitudes de la víctima:

- Ataques a las actitudes y creencias políticas.
- Ataques a las actitudes y creencias religiosas.
- Mofas a la nacionalidad de la víctima.

#### 6.- Agresiones verbales:

- Gritos o insultos.
- Criticas permanentes y en mal tono acerca del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales.

#### 7.- Rumores:

- Hablar mal de la persona a su espalda.
- Difundir rumores acerca de la víctima.

#### **Artículo 6.- Exclusiones.**

1.- No tendrán la consideración de acoso laboral aquellas conductas que impliquen un conflicto personal de carácter pasajero en un momento concreto, acaecido en el marco de las relaciones humanas, que evidentemente afecta al ámbito laboral, se da en su entorno, influye en la organización y en la relación laboral, pero su finalidad no es la destrucción o el deterioro de las partes implicadas en el suceso.

2.- En estos supuestos los órganos competentes, deberán asumir el esclarecimiento y resolución de estas conductas, a los efectos de evitar que estos hechos o conflictos puntuales se conviertan en habituales y desemboquen en conductas de acoso laboral.

#### **Artículo 7.- Implantación de la cultura preventiva.**

1.- Con el fin de asegurar que todos los empleados públicos de esta Institución y de los organismos dependientes de ella disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada, se rechaza de raíz el acoso laboral, en todas sus modalidades y formas, sin atender a quién sea la víctima o el ofensor ni cuál sea su rango jerárquico.

2.- Los responsables de las distintas unidades y organismos que componen esta institución fomentarán y formularán una declaración en la que se comprometan explícitamente a excluir cualquier tipo de hostigamiento de entre las posibles conductas, tanto de dirigir a los trabajadores como de relación de estos entre si.

3.- Esta Institución y los organismos dependientes de ella aplicarán de forma activa políticas que fomenten el buen clima laboral, la cultura preventiva y contribuyan a prevenir aquellas situaciones que lo deterioren. Así mismo, se incentivará y potenciará la colaboración, la cooperación y la confianza en las relaciones entre los diversos estamentos y unidades de esta organización y entre los diversos trabajadores de la misma.

4.- Esta Institución y los organismos dependientes de ella, reconocen como una acción de prevención primordial, la implantación en los diversos estamentos y entre los mandos de la organización, de la práctica de conductas éticas que no manipulen a los trabajadores y que sean humanizadoras. Facilitará e impulsará todas las acciones encaminadas a la prevención del acoso laboral, ya que redundarán en una mejora del clima laboral y de la cultura preventiva con el consiguiente incremento del rendimiento de las capacidades de las personas.

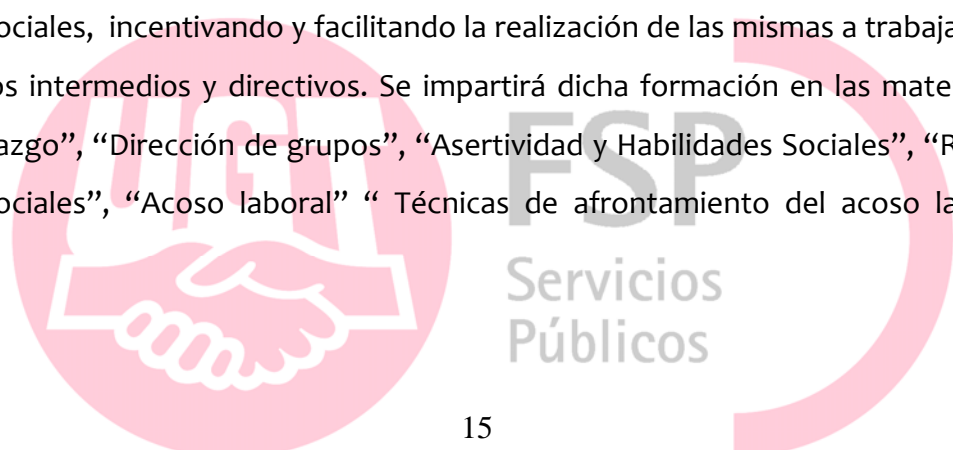
#### **Artículo 8.- Participación Sindical.**

La Organización y los organismos de ella dependientes reconocen el derecho de los sindicatos:

1. A la representación de cualquier trabajador/a que así lo solicite en relación con cualquier tipo de acoso.
2. A estar informados de todas las denuncias en materia de acoso presentadas y de la resolución de las mismas.

#### **Artículo 9.- Formación.**

1.- La Organización y los organismos dependientes de ella incluirán en sus Planes de Formación aquellas acciones necesarias para prevenir este tipo de riesgos laborales-psicosociales, incentivando y facilitando la realización de las mismas a trabajadores, mandos intermedios y directivos. Se impartirá dicha formación en las materias de “Liderazgo”, “Dirección de grupos”, “Asertividad y Habilidades Sociales”, “Riesgos Psicosociales”, “Acoso laboral” “ Técnicas de afrontamiento del acoso laboral” etc...



2.- Se establecerán seminarios y cursos dirigidos específicamente a directivos y mandos intermedios con el objetivo principal de ayudarles a identificar aquellos factores que puedan generar reclamaciones por acoso y a canalizar adecuadamente las posibles quejas en esta materia.

#### **Artículo 10.- Información y Difusión del Protocolo.**

1.- Con el fin de garantizar una eficaz prevención de aquellos comportamientos causantes de acoso, se procederá a la divulgación del contenido del presente Protocolo en todos los niveles de la organización, facilitando a todos los trabajadores una copia del mismo y se elaborará y distribuirá un manual que facilitará el conocimiento de los cauces de actuación cuando se den conductas de acoso.

2.- En el proceso de formación e información del personal de nuevo ingreso (temporal o fijo), se les notificará la existencia del presente Protocolo, así como de la información y formación necesaria en prevención de riesgos laborales, mediante charla y/o facilitándoles copia escrita de la documentación necesaria.

3.- Se informará de manera clara y específica, a todos los trabajadores, de las actividades que deben de desarrollar, de los objetivos que deben de alcanzar y de los medios de que disponen para ello; realizando con dicha finalidad las comprobaciones y los seguimientos que se estimen necesarios desde las respectivas áreas de Recursos Humanos.

4.- Se incorporará y mantendrá un apartado en intranet con la finalidad de difundir la información sobre la Prevención de Riesgos Laborales y en especial del acoso laboral. A través de este medio de comunicación interna el Servicio de Prevención de Riesgos laborales mantendrá fuentes de formación e información más completas para el uso de las personas que deseen ampliarla.

5.- El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales promoverá la realización de encuestas de evaluación y detección de Riesgos Psicosociales, evaluando los factores de esta índole que se produzcan en el trabajo y que puedan suponer un



riesgo en la salud de los trabajadores, en especial de las conductas que supongan acoso laboral. Se impulsarán todas aquellas medidas que sean eficaces para la consecución del objetivo principal de este protocolo, haciéndose públicos los resultados de las actuaciones.

6.- Fomentar el desarrollo de la comunicación interna como la herramienta principal para conseguir un aprendizaje, basado en el contacto diario, que facilite la creación y la transferencia del conocimiento, evitando la retención de la información.

7.- Se mantendrá, actualizará y divulgará periódicamente este protocolo.

## **CAPITULO 2.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACION**

### **Artículo 11- Equipo de Asesoramiento.**

1.- El Servicio de Prevención, de acuerdo con el Comité de Seguridad y Salud, formará un Equipo de Asesoramiento, de carácter permanente e interno. Lo compondrán un mínimo de cinco miembros y un máximo de ocho y su finalidad será la investigación, instrucción y seguimiento de los casos de acoso laboral, tendrán el derecho de acceso a toda la información y documentación necesaria para la resolución de los mismos.

Este equipo estará compuesto como mínimo por los siguientes miembros:

- Un médico o psicólogo del servicio médico.
- Un técnico en prevención perteneciente a los servicios de prevención.
- Un delegado de prevención de la parte social.
- Un técnico de recursos humanos.
- Un jurista.

2.- Los miembros de este equipo serán propuestos por el Comité de Seguridad y Salud y se designarán por la Dirección de Recursos Humanos.

3.- Este equipo recibirá formación especializada sobre el tratamiento y la intervención organizativa en materia de acoso laboral y riesgos psicosociales.

4.- Los miembros de este Equipo y el Mediador estarán sujetos a la normativa que regula las causas de abstención y recusación.

5.- Cualquier miembro de este Equipo involucrado en un proceso de acoso laboral o afectado 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.

6.- Las Competencias del Equipo de Asesoramiento:

- Recibir todas las quejas, reclamaciones o consultas en tema de acoso laboral por parte de los trabajadores o de terceras personas denunciantes.
- Llevar a cabo la investigación de los supuestos de acoso psicológico y sexual que hayan sido denunciados
- 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 desde el inicio del proceso.

- El Comité de Seguridad y salud se reunirá lo antes posible para tratar estos informes o dictámenes y dar traslado de los mismos a las partes afectadas.

#### **Artículo 12.- Procedimiento de denuncia.**

1.- La denuncia de acoso se deberá de realizar por escrito, ya bien sea por el demandante afectado o por tercera persona que tenga conocimiento de actos de acoso laboral, el escrito irá dirigido a cualquiera de los miembros del Equipo de Asesoramiento, que recibirá el escrito e investigará la queja.

2.- Cuando haya denuncias anónimas de conductas de acoso laboral, el equipo de asesoramiento investigará e instruirá el caso objeto de la denuncia.

3.- Los trabajadores con responsabilidad jerárquica (ya bien sean mandos intermedios o directivos) tendrán la obligación de informar de los posibles casos de acoso que puedan acaecer en su Departamento o Unidad o que puedan afectar a sus equipos, considerándose falta grave el no comunicar estos hechos si fueran conocidos por ellos.

#### **Artículo 13.- Legitimación para denunciar.**

Estarán legitimados para interponer denuncia por acoso laboral:

- El trabajador afectado y si ya no fuera trabajador de la administración, dispondrá de un plazo de 3 meses desde que haya finalizado la relación laboral y que la causa de dicha finalización esté asociada a la situación de acoso laboral.
- Familiares en primer grado de la supuesta víctima.
- Los trabajadores que formen parte de los Servicio de Prevención.
- Cualquier trabajador que tenga conocimiento de conductas de acoso laboral a trabajadores.
- Si la denuncia la interpone una persona distinta de la supuesta víctima, esta tendrá derecho a ser informada y podrá paralizar la continuación del proceso.

#### **Artículo 14.- Derecho de intimidad y deber de sigilo.**

Todas las personas que intervengan en un proceso de acoso laboral, tendrán la obligación de guardar secreto (deber de sigilo) de los datos e informaciones a los que hayan tenido acceso durante la tramitación del mismo.

En todo momento se garantizará la protección al derecho a la intimidad generados por este procedimiento y se estará al regulado en la Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal y normativa derivada de la misma.

### **CAPITULO 3**

#### **VIAS DE RESOLUCION DEL CONFLICTO**

##### **Artículo 15.- Objeto y Finalidad.**

El Objeto fundamental de esta fase es la resolución del conflicto mediante la investigación de los hechos y la adopción de las medidas correctoras correspondientes a aplicar en cada situación.

##### **Artículo 16.- Diversas Vías de resolución del conflicto.**

La resolución del conflicto se puede realizar de la siguientes maneras:

1. Vía de resolución interna a través de un acuerdo entre las partes.
2. Vía de resolución interna a través de un mediador.
3. Vía de resolución externa por incoación de expediente disciplinario administrativo.
4. Vía de resolución externa como consecuencia de presentación de la correspondiente denuncia judicial.

### **CAPITULO 4**

#### **VIA DE RESOLUCION INTERNA. ACUERDO ENTRE LAS PARTES**

Madrid

##### **Artículo 17.- Acuerdo entre las partes.**

Esta vía pretende resolver el conflicto de forma ágil y dialogada a través de un acuerdo voluntario entre las partes siempre que este acuerdo ofrezca una garantía de cumplimiento viable.

La Organización nombrará un Mediador que se pondrá a disposición de las partes y que será en encargado de fijar las pautas de actuación, dando fe del acuerdo obtenido por las partes y vigilando su cumplimiento.

Este acuerdo voluntario entre las partes se podrá producir también en cualquier momento, dentro de la Vía de resolución interna de Mediación, siempre que el Mediador lo considere oportuno y con los mismos requisitos establecidos en el párrafo primero.

## CAPITULO 5

### VIA DE RESOLUCION INTERNA. LA MEDIACION

#### **Artículo 18.- La Mediación.**

Esta vía pretende resolver el conflicto de forma ágil y dialogada con la intervención de un Mediador, que proporcionará las pautas de actuación y formulará las propuestas pertinentes que pongan fin al conflicto y evite que se reproduzca en el futuro. El Equipo de Asesoramiento nombrará de entre sus miembros un Mediador, que será el encargado de la resolución del conflicto.

#### **Artículo 19.- Procedimiento.**

El procedimiento de resolución del conflicto buscará la agilidad y rapidez de la solución del mismo, se protegerá la intimidad y respetará la dignidad de todas las personas que intervengan en la instrucción del mismo, cualquiera que fuere la condición en la que intervinieran en él. Asimismo se garantizará la protección suficiente de la víctima en lo referente a su seguridad laboral y su salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de esta situación.

En el transcurso de la investigación tanto el reclamante como el reclamado pueden ser apoyados y acompañados por una persona de su elección, incluyendo entre las posibilidades un amigo, un compañero de trabajo, un familiar o un representante de los trabajadores.

El Mediador realizará y recabará las actuaciones que crea pertinentes para la resolución del conflicto en un plazo máximo de 20 días, elevando al Equipo de Asesoramiento las conclusiones de la investigación y la propuesta de resolución que crea conveniente, que éste examinará y resolverá en un plazo de 10 días:

- derivación a cursos de formación,
- cambios de puestos de trabajo
- cualquier otra medida que considere oportuna
- apertura del 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 éste a las partes afectadas.

En este informe se propondrá un acuerdo o intento de conciliación entre el reclamante y reclamado que solucionaría el problema.

El procedimiento será urgente y confidencial, protegiendo en todo momento la intimidad y dignidad de los afectados y la documentación requerida para la resolución del conflicto será custodiada por el Servicio de Prevención.

## **CAPITULO 6**

### **VIA DE RESOLUCION EXTERNA. EXPEDIENTE DISCIPLINARIO.**

#### **Artículo 20.- Iniciación.**

Esta Vía de resolución se iniciará en los siguientes casos:

- A) Cuando las partes hayan rechazado cualquiera de las dos fases anteriores o rechace las medidas propuestas por el Mediador.
- B) Cuando las fases anteriores no se hayan podido llevar a cabo por causa de fuerza mayor.
- C) Cuando las medidas de resolución propuestas en las fases anteriores no hayan resuelto el conflicto o hayan sido incumplidas por cualquiera de las partes.
- D) Cuando el estado físico o psíquico del presunto acosado así lo aconsejen o los hechos denunciados sean de una gravedad que no aconsejen las vías anteriores.

#### **Artículo 21.- Procedimiento.**

En la instrucción del expediente disciplinario se estará a lo estipulado en el convenio, acuerdo colectivo o reglamentación específica laboral o funcional, aplicable para la resolución de estos conflictos.

Iniciada esta vía, el Equipo de Asesoramiento colaborará con el Instructor del Expediente disciplinario, aportando la documentación que le sea requerida y las conclusiones y propuestas de resolución que haya estimado en la fase de mediación o de acuerdo amistoso de las partes.

## **CAPITULO 7.-**

### **VIA DE RESOLUCION EXTERNA. DENUNCIA EN VIA JUDICIAL.**

#### **Artículo 22.- Iniciación.**

Se iniciará por denuncia, ante la vía judicial correspondiente, del presunto acosado y paralizará todas las vías anteriores, hasta que dicte resolución definitiva la autoridad judicial correspondiente.

#### **Artículo 22.- Procedimiento.**

El presunto acosado podrá poner fin a las vías de resolución internas, en cualquier momento, acudiendo a la vía judicial.

A partir de ese momento se estará a lo que regule la normativa judicial, en cada caso, en lo referente a la legitimación para interponer la denuncia, requisitos, procedimiento, plazos, pruebas, recursos etc....



## **CAPITULO 8**

### **PROTECCION DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES**

#### **Artículo 23.- Procedimiento.**

La Organización adoptará las medidas correctoras que sean pertinentes a los efectos de garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores.

Los trabajadores que hayan sido víctimas de acoso laboral tendrán el apoyo organizativo para su total restablecimiento y se les proporcionará la ayuda necesaria para su plena incorporación a su puesto de trabajo o a otro diferente.

También tendrán derecho a recibir la ayuda psicológica necesaria por parte de la Organización para su reestablecimiento

**DISPOSICIONES FINALES.**

**Unica.**

El Presente Protocolo entrará en vigor al día siguiente de su aprobación.

## ANEXO.-

### EJEMPLOS DE COMPORTAMIENTOS PROTEGIDOS POR ESTE PROTOCOLO COMPORTAMIENTOS DE MOBBING. (ESCALA CISNEROS)

01	Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él.
02	Me ignoran , me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen "invisible".
03	Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme.
04	Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética.
05	Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada.
06	Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia.
07	Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido.
08	Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias.
09	Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno.
10	Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada
11	Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito.
12	Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad..
13	Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente.
14	Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo
15	Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo no importa lo que haga.
16	Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos.
17	Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo.
18	Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.
19	Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros.
20	Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc
21	Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos.
22	Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo.
23	Se intenta buscarme las cosquillas para "hacerme explotar".

24	Me menosprecian personal o profesionalmente.
25	Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar...
26	Recibo feroces e injustas críticas sobre aspectos de mi vida personal.
27	Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios.
28	Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio.
29	Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme.
30	Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme.
31	Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí.
32	Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada
33	Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo.
34	Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos.
35	Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o anti-éticas para perjudicar mi imagen y reputación.
36	Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo.
37	Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.
38	Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada.
39	Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional.
40	Intentan persistentemente desmoralizarme.
41	Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada.
42	Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar "pillarme en algún renuncio".
43	Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas.

Madrid





**FEDERACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE UGT DE MADRID**

**Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente**

C/ Miguel Yuste N° 17, 28037 Madrid, Tfno 91 589 70 43, Fax 91 589 70 45

Email: [fsp\\_saludlaboral@madrid.ugt.org](mailto:fsp_saludlaboral@madrid.ugt.org) <http://www.fspmadruidugt.org/>



FSP  
Madrid

