

MANUAL SOBRE PROTOCOLOS DE CONFLICTOS DE ACOSO

Observatorio Vasco sobre el Acoso

QUÉ ES UN PROTOCOLO DE ACOSO LABORAL

Es un procedimiento por el que se regulan la intervención ante las situaciones de acoso laboral de cualquier naturaleza (ya se trate de acoso sexual o acoso moral) que pueda sufrir un trabajador o trabajadora por parte de otras personas que trabajan en la misma empresa o lugar de trabajo o por parte de terceros

¿Por qué es conveniente realizar un protocolo sobre acoso laboral?

Para que todos (empresa y trabajadores) sepan cómo actuar cuando se planteen este tipo de conflictos de forma rápida y segura y sin que sea necesario improvisar una respuesta

¿Cuál es la finalidad del protocolo?

- Evitar y prevenir el riesgo de acoso mediante la detección temprana de los factores que pueden generarlo y la adopción de medidas preventivas y correctoras apropiadas
- En el caso de que se verifique que la conducta de acoso puede haberse producido efectivamente se ha de dar paso a otro tipo de procedimiento de carácter disciplinario o sancionador

LAS PREMISAS DEL PROTOCOLO

- **El compromiso de la empresa**
 - La empresa debe creer en su utilidad y ha de estar dispuesta a poner todos los medios necesarios para su buen fin
- **La información a los trabajadores**
 - Es imprescindible que los trabajadores conozcan qué es el acoso y cuándo y cómo pueden denunciarlo
- **La participación de los representantes de los trabajadores en la elaboración del protocolo**
 - Es conveniente para su legitimación y utilidad

EL FUNDAMENTO LEGAL DE LOS PROTOCOLOS

- Es una fórmula que se recomienda por la OIT y por los agentes sociales europeos en el Acuerdo sobre Violencia y Acoso de 2007
- La única mención expresa que se hace en la legislación a los protocolos se encuentra en el Art. 48 de la Ley de Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres para los casos de acoso sexual y por razón de sexo
- Contamos también con algunos Convenios y Acuerdos Colectivos que obligan a las empresas a seguir un protocolo
- El modo más aconsejable de abordar la elaboración de un procedimiento de acoso es su inclusión dentro de la política de gestión de la prevención de riesgos psicosociales

PRINCIPIOS GENERALES

- **La adaptación del protocolo a los usos y normas de la empresa**
 - El protocolo no debe ser una simple copia o traslación mecánica de otros protocolos existentes en otras organizaciones
- **Claridad del proceso**
 - Debe estar reglado y sus fases han de estar bien descritas, precisando quién debe realizar cada función y cuál es la fuerza vinculante de las decisiones que se tomen
- **Rapidez**
 - La detección del acoso debe ser lo más temprana posible y las decisiones que se adopten deben ser inmediatas
 - Han de estar prescritos los plazos y no debe verse interrumpido

LAS PERSONAS QUE GESTIONAN EL PROTOCOLO

- Deben estar siempre identificadas
- Deben ser imparciales
- Deben estar debidamente formadas para esta función
- Han de reconocerse internamente sus potestades para adoptar decisiones vinculantes

EL INICIO DEL PROTOCOLO

- Por la denuncia de la persona agraviada
- Puede haber otras instancias que lo soliciten, como por ejemplo:
 - El Servicio de Prevención,
 - Los delegados de Prevención
 - Un número adecuada de compañeros de trabajo
- Siempre debe poder iniciarlo la propia dirección de la empresa porque su responsabilidad legal es evitar y prevenir el acoso

FASE PREVIA

- Debe contemplarse la posibilidad de arreglo informal, mediante un diálogo asistido entre las partes afectadas
- Toda denuncia debe ser sometida a un examen previo sobre la existencia de una sospecha fundada de acoso
- Esta decisión debe estar en manos de una instancia u órgano imparcial

FASE DE MEDIACIÓN

- Se hace para resolver el conflicto de manera ágil y dialogada
- En algunas circunstancias se puede prescindir de esta fase, ya que no siempre es conveniente llevarla a cabo
- El mediador puede ser una persona neutral o un grupo plural de personas
- La participación de las partes en esta fase debe ser voluntaria
- Las propuestas del mediador no son vinculantes

FASE DE RESOLUCIÓN

- Se adopta cuando no sea conveniente la mediación, esta se haya rechazado o las medidas propuestas por el mediador no hayan sido aceptadas.
- Se ha de realizar una profunda y exhaustiva investigación de los hechos, dando audiencia a los afectados y los testigos
- Se puede recurrir a expertos cuando sea necesario
- La resolución que se dicte debe ser vinculante
- Si se constatará una conducta de acoso, se debe proponer el inicio de un expediente disciplinario
- Siempre debe contemplarse la necesidad o la conveniencia de adoptar medidas preventivas, aun cuando no hubiera podido constatarse una conducta de acoso

GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

- **La confidencialidad de la denuncia y del procedimiento**
 - Solo debe ser accesible para las personas directamente afectadas
 - Los interesados tienen derecho a conocer los hechos y circunstancias que constan en el procedimiento y conocer las decisiones que con respecto a ellos se adopten y sus motivos
- **La protección de los testigos**, para garantizar su inmunidad y evitar presiones
- **Garantizar el impulso de oficio del procedimiento** para evitar su paralización

OTRAS SITUACIONES DE CONFLICTO QUE DEBEN TRATARSE DE OTRA FORMA

- **Graves ofensas a la dignidad de las personas que sean claras y puntuales**
- **Situaciones de conflicto generalizado entre la dirección y el personal o entre grupos de trabajadores**
- **Estilos y formas de dirección despóticos de los mandos**
- **Problemas de mala comunicación**
- **Conflictos de rol o de funciones entre los trabajadores**