

# Plan acoso laboral



**ΕΥΡΕΚΑ**  
sociedad del conocimiento

## 1.-INTRODUCCIÓN

### Tolerancia cero ante el acoso laboral:

Cuando hablamos de acoso laboral, se hace referencia a “Una forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas, que humillan o desestabilizan a un individuo o a un grupo de empleados” (definición dada por la Organización Internacional del Trabajo).

Este tipo de situaciones despliega sus efectos tanto en la salud y la seguridad de los/as trabajadores/as, como en la propia empresa, y en definitiva sobre sus resultados, generándose de este modo organizaciones tóxicas, e incrementos de los costes económicos derivados del absentismo y de la falta de rendimiento por parte de los/as trabajadores/as víctimas de acoso laboral.

Mediante el desarrollo de dicho plan de gestión de acoso laboral, esta organización manifiesta su absoluto rechazo, y tolerancia cero, ante cualquier clase de manifestación, encuadrable como acoso laboral. Es por ello que se va a velar por generar entornos laborales saludables, exentos de todo tipo de violencia, u otro tipo de conductas que pudieran constituir una situación de acoso.

## 2.-OBJETO

Con la incorporación de este plan de acoso laboral en nuestra organización, se pretende disponer de una herramienta eficaz, que detecte y sea capaz de prevenir el acoso laboral en cualquiera de sus formas, el cual supone un riesgo psicosocial dentro de los núcleos de trabajo.

El objetivo es, por tanto, reducir el riesgo de acoso laboral, mediante la detección temprana de los factores psicosociales u organizativos que puedan generarlo, y la adopción de medidas preventivas y correctoras apropiadas, que se basen en el ejercicio correcto de la autoridad, la protección de los estándares éticos y morales de la organización y la salvaguarda de los derechos de los/as trabajadores/as.

Con tal de lograr dicho objetivo, vamos a trabajar sobre 4 líneas de actuación:

- Formar e informar sobre cómo prevenir el riesgo psicosocial.
- Conocer los problemas de salud derivados de entornos de trabajo en los que se infiere acoso laboral.
- Establecimiento de medidas preventivas.
- Protocolo de actuación ante situaciones de acoso laboral.

### 3.-ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente plan, se aplicará a todo el personal de la organización, sin otorgar ninguna distinción ni por su forma de vinculación al mismo, ni por la duración de la relación contractual.

Si el acoso laboral se produjese entre trabajadores/as de esta empresa y de una empresa externa que actúen en el mismo lugar o centro de trabajo, se aplicará el procedimiento recogido en este documento, si bien, la adopción de medidas se hará de forma coordinada entre las empresas afectadas, de conformidad con el Art. 24.1 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

#### 4.- DEFINICIONES DE LAS DIFERENTES CLASES DE ACOSO LABORAL

El acoso laboral, engloba a su vez dos modalidades distintas. De un lado podemos hablar de acoso sexual en el trabajo, y de otro acoso moral.

A continuación, vamos a definir cada una de ellas:

##### -Acoso sexual en el trabajo

La Ley Orgánica 3/2007 sobre Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres, define el acoso sexual en su Art. 7.1 “Constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”.

##### -Acoso moral en el trabajo

De acuerdo con el Art. 7.2. de esta misma Ley “constituye acoso por razón de sexo, cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”

## 5.-EFECTOS

Especial incidencia merecen los efectos adversos que genera la exposición a conductas de acoso laboral, que se materializan en situaciones de violencia psicológica extrema, causando daños importantes en la persona que lo sufre.

Dicha exposición, produce unos síntomas equiparables a los que se sienten bajo situaciones de alto estrés, al generarse la sensación de no poder hacer frente a las mismas.

Cuando una persona se ve sometida a altos niveles de presión, su organismo desarrolla toda una serie de mecanismos de defensa, produciéndose cambios hormonales que se traducirán en alteraciones, que se pueden presentar durante e incluso finalizada la situación de acoso.

La víctima puede sufrir alguna o varias de estas formas de estrés:

- Agudo, durante los momentos en los que se está produciendo.
- Crónico, como consecuencia de la exposición prolongada en el tiempo.
- Postraumático, se sufre en aquellos casos en los que la violencia se vive de forma intensa.

Al mismo tiempo, la exposición a estas formas de acoso, puede producir efectos tanto en la salud física como en la psíquica:

En la salud física se pueden derivar problemas:

- Cardiovasculares: tales como taquicardia, sudoración, arritmia...
- Gastrointestinales: diarrea, estreñimiento, gastritis, etc.
- Musculares: contracturas y mialgias principalmente. En

la salud psíquica se pueden producir:

- Alteraciones en el pensamiento, atención, memoria...
- Problemas de gestión emocional (fundamentalmente miedo, disminución de la autoestima consentimientos de ineficacia y culpa, etc.).

-Cambios en el comportamiento: adicciones, conductas de evitación, tendencia a conductas de riesgo (alcoholismo, drogadicción, etc.).

Todos estos efectos, conllevarán como consecuencia directa, un desempeño laboral deficiente por parte del/la trabajador/a sometido a acoso laboral que implicará un desarrollo más lento de las tareas, cometiéndose asimismo más errores, y por otro lado, al hacerse inexistente la comunicación con el resto de trabajadores/as, se dificulta el trabajo en equipo y las posibilidades de recibir apoyo o ayuda.

Por otro lado, el acoso laboral va también a desplegar sus efectos en la esfera socio-familiar del/la trabajador/a afectado/a, puesto que la capacidad de relación de las víctimas es menor debido a su estado psicoemocional y físico. Como consecuencia, las personas que sufren acoso tienden a evitar las relaciones dentro y fuera del trabajo, y son proclives al aislamiento y retraimiento social.

Con tal de prevenir el acoso laboral en los entornos de trabajo, se van a adoptar las siguientes medidas preventivas y correctoras:

1. En primer lugar, se deben identificar los riesgos psicosociales de la empresa, con el fin de eliminarlos e impedir así la aparición de situaciones de riesgo que son “el caldo de cultivo” de la violencia psicológica en el trabajo.

Para esto, debemos observar algunos indicadores que permitan detectar si hay cambios en las conductas de los/as trabajadores/as como son, por ejemplo: la formación de grupos que excluyan al resto de compañeros, si hay un aumento del absentismo, existencia de tensiones y conflictos entre compañeros, conductas de aislamiento, bajas laborales, etc. En el caso de que se puedan observar algunas de estas variaciones, deben saltar las alarmas, pues esto indica que “algo funciona mal” en la organización y representan un punto de partida para plantear medidas correctoras, evitando la aparición de conductas violentas o interviniendo directamente para su eliminación. Se trata de adoptar medidas contra el acoso antes de recibir las quejas de las víctimas.

2. Establecimiento de mecanismos correctivos, que permitan erradicar o minimizar de inmediato cualquier acción violenta o situación de acoso detectada contra un trabajador/a, tales como gritos, insultos, humillaciones, marginación....

Algunas de las causas que favorecen este tipo de actuaciones son: aprobar los comportamientos acosadores, malas relaciones entre el

personal y la dirección o entre compañeros, estilos de supervisión autoritarios, extrema exigencia laboral, cambios repentinos en la organización, envidias profesionales, deficiencias en la política de personal, etcétera.

3. Evaluar los riesgos. La evaluación, tanto la inicial como sus preceptivas revisiones permite valorar los riesgos que no se han podido eliminar y articular soluciones en función del número de trabajadores/as afectados/as y de la gravedad del riesgo, evitando así que se generen ambientes agresivos en el lugar de trabajo.
4. Llevar a cabo una organización adecuada del trabajo, para favorecer un buen clima laboral. Los problemas de acoso psicológico suelen desencadenarse a partir de una mala organización del trabajo y la gestión de los conflictos; si estos dos aspectos son inadecuados, acostumbra a ser el origen de conductas violentas y acosadoras.
5. Reducir el volumen de trabajos monótonos y repetitivos, así como ofrecer a cada trabajador/a la opción de administrar su tiempo y ejecutar su labor, en la medida de lo posible. Igualmente, se deben facilitar los medios necesarios para realizar la actividad correctamente y sin riesgos.

Al mismo tiempo, se pondrá en disposición la información precisa, para desarrollar las labores que requiere el puesto de trabajo. Por otro lado es importante delimitar cuáles son las funciones y tareas de cada trabajador/a, evitando las instrucciones ambiguas que suelen favorecer climas tensos y que pueden dar lugar a situaciones de violencia en el trabajo.

6. La empresa debe regirse por modelos de dirección democráticos, en los que el equipo directivo mantiene un equilibrio entre autoridad y la libertad de los empleados/as, y evitar los modelos autocráticos, donde el grado de autoridad es muy elevado, cosa que genera ambientes de trabajo tensos que no conducen a la obtención de buenos resultados. La cultura autoritaria se basa en el miedo, que restringe la capacidad de trabajo, la creatividad y el aprendizaje, y genera tensiones en los grupos de trabajadores/as, que pueden precipitar conductas violentas.
7. Fomentar la participación de los trabajadores/as y de sus representantes (delegados sindicales, delegado de prevención, Comité de Seguridad y Salud) en la evaluación de riesgos y en la prevención del acoso psicológico en el trabajo, facilitando procedimientos que permitan el intercambio de información y de opinión (reuniones periódicas, charlas, boletines informativos...).

8. Impulsar un entorno libre de acoso, y asentar las bases para generar un compromiso ético férreo. Para ello, hemos elaborado un código ético y de conducta, en el que se ponen de manifiesto las acciones que son aceptables y las inaceptables, así como las consecuencias que comporta el incumplimiento de las normas y las sanciones correspondientes.
9. Implantar procedimientos (protocolos) consensuados e instaurar sistemas que faciliten el conocimiento a todos los empleados/as de la empresa de los códigos de conducta acordados contra el acoso laboral, como por ejemplo: hojas informativas, manuales, carteles, redes internas informáticas, etc. Explicar el procedimiento para formular una queja y garantizar el mantenimiento de confidencialidad. Indicar cómo y dónde pueden obtener ayuda las víctimas y dar apoyo psicológico, si procede.
10. Establecer los mecanismos adecuados para garantizar el buen funcionamiento del procedimiento de gestión de posibles casos de acoso psicológico que se puedan presentar en la empresa, bien sea a través del Servicio de Prevención, el Departamento de Recursos Humanos (RRHH) o el Servicio Sociolaboral que exista en la empresa.

## 6.-CONDUCTAS QUE SUPONEN ACOSO MORAL

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 o por encima 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, expedientes, despido, traslados, etc).
21	Intentan aislar me 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 intimidante.
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 antiéticas 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 "pillar-me en algún renuncio".
43	Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas.

## 7.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE ACOSO LABORAL

La clave para la resolución de situaciones de acoso laboral reside en actuar en la fase más temprana del conflicto, pues la intervención es más efectiva en el inicio y los daños sufridos serán mucho menores.

Otro aspecto importante a considerar se encuentra en el origen del conflicto y, sobre todo, en la relación con la parte que infiere el acoso. La situación e incluso la solución van a ser muy distintas si se sufre acoso por parte de un jefe que por un compañero, aunque sus efectos sean idénticos.

En cuanto al procedimiento concreto que se va a seguir, cabe distinguir entre dos tipos de procedimientos a adoptar, en función de las concretas características que presente el acoso laboral que se esté sufriendo: Informal y Formal.

### Procedimiento Informal:

Dicho procedimiento se va a poner en funcionamiento cuando a la vista de los hechos denunciados, se prevea una resolución del conflicto rápida, y sencilla, y tiene su fundamento en que, en ocasiones, por el solo hecho de comunicar al presunto/a acosador/a las consecuencias perniciosas que haya podido generar con su actitud, y el alcance que haya podido tener para el/la acosado/a, puede ser suficiente para solucionar la situación creada.

### Inicio del proceso:

La persona afectada podrá dirigirse verbalmente, o a través de comunicación escrita, a la Dirección de RRHH, al/la Compliance Officer, o a los/as representantes de los/as trabajadores/as. Es necesario que se realice la comunicación por escrito, cuando la denuncia la realice cualquier persona diferente a la propia víctima. En ese caso, el escrito de denuncia deberá identificar e ir firmado por el/la trabajador/a que formula la denuncia, junto con una descripción de los hechos y su naturaleza, las personas que previsiblemente están cometiendo el acoso, la posible víctima del acoso y cualquier otra información que facilite la investigación de los hechos.

#### Fase de Instrucción:

Posteriormente, la persona que deba instruir el procedimiento iniciará de manera inmediata un expediente informativo para el esclarecimiento de la denuncia y de los hechos acaecidos, con el objeto de poder alcanzar una solución aceptada por ambas partes. Durante dicha instrucción, se dará audiencia a todos los intervinientes, mediante las entrevistas necesarias con la víctima o persona denunciante, así como con el presunto agresor/a, así como a terceros que pudieran estar relacionados con los hechos.

#### Conclusión del proceso:

Realizada la instrucción, el proceso deberá finalizar en un plazo máximo de diez días desde la presentación de la denuncia. En el proceso y posteriormente al mismo, cualquiera que sea su resultado, los intervinientes guardarán absoluta confidencialidad y reserva, dado que afecta a la intimidad y honorabilidad de las personas.

Valorada la gravedad de los hechos denunciados, el procedimiento concluirá con la propuesta de las actuaciones pertinentes. En caso de que las partes de que no asumieran de mutuo acuerdo una solución, o a la vista de la gravedad de los hechos investigados, se podría acordar la apertura de un proceso formal. En caso de iniciarse a continuación el procedimiento formal, el plazo establecido para la resolución del mismo se computará desde el inicio del procedimiento informal.

#### Procedimiento Formal:

El procedimiento formal tendrá lugar bien por considerarlo conveniente la persona instructora ante la naturaleza, gravedad y características de los hechos denunciados, o bien porque no se haya podido alcanzar un acuerdo mediante el procedimiento informal.

#### Inicio del proceso:

La víctima, o cualquier otra persona que tenga conocimiento de algún acto de acoso, o la representación de los/as trabajadores/as, podrán denunciar, al presunto/a acosador/a, bien ante la Dirección de RRHH, bien directamente al Compliance Officer. Cuando se trate de denuncias verbales, la persona instructora, valorará la fuente, la naturaleza y la veracidad del hecho del que se trate y si encuentra indicios suficientes, actuará de oficio investigando la situación, instando en este caso al denunciante a que confirme por escrito su denuncia.

No obstante, la persona instructora podrá también redactar un informe detallado que sirva como base para la investigación. En todo caso, el escrito de denuncia deberá

identificar e ir firmado por el /la trabajador/a que lo formula, junto con una descripción de los hechos, las personas que están cometiendo el acoso y cualquier otra información que arroje luz a la investigación de los hechos.

Cuando previamente se haya tramitado un procedimiento informal, las actuaciones realizadas en el mismo, se incorporarán al procedimiento formal con la posibilidad de ampliar y realizar las actuaciones que se entiendan procedentes.

#### Fase de Instrucción:

Con los informes aportados, se iniciará de manera inmediata un expediente informativo para el esclarecimiento de la denuncia y de los hechos producidos. Durante el mismo se dará audiencia a todos los intervinientes, mediante las entrevistas necesarias con la víctima y/o persona denunciante, así como con el presunto agresor/a y en su caso con los/las demás trabajadores/as del centro de trabajo, con los supervisores jerárquicos, o terceros que pudieran aportar información relevante.

De las entrevistas que se lleven a cabo se efectuará un resumen escrito que deberá ser firmado por la persona a cargo de la instrucción y aquellos/as que hayan sido entrevistados. Si se estima necesario por las circunstancias concurrentes, podrán adoptarse medidas cautelares para la separación de la víctima del presunto acosador/a, o la suspensión temporal de empleo de éste, u otras medidas que se consideren adecuadas, en tanto se sustancia el procedimiento.

#### Conclusión del proceso:

Con carácter general, el proceso deberá finalizar en un plazo máximo de veinte días desde la presentación de la denuncia. La persona instructora deberá elaborar un informe sobre el supuesto de acoso investigado, en que indicará las conclusiones alcanzadas, las circunstancias agravantes o atenuantes observadas y procederá, en su caso, a proponer o a adoptar las medidas disciplinarias oportunas.

A estos efectos, se tendrá en cuenta que constituye un factor de agravación de la conducta el hecho de que la situación de acoso se produzca por un superior jerárquico o personas cuyas decisiones puedan tener efectos sobre el empleo y las condiciones de trabajo de la persona acosada. Si en el transcurso del procedimiento y/o al término del mismo, la víctima, tras verificarse el acoso sufrido, precisase ayuda psicológica, la misma será ofrecida por parte de la empresa.

Establecimiento de medidas disciplinarias:

Si el procedimiento concluye con la determinación de que los hechos analizados pueden ser constitutivos de falta laboral grave o muy grave, conforme a lo dispuesto en el Convenio Colectivo, se procederá a la apertura de un expediente contradictorio (u otra medida análoga que se establezca en el convenio).

En caso de resolución del expediente con sanción que no conlleve el despido de la persona acosadora, la empresa tomará las medidas oportunas para que el agresor/a y la víctima no convivan en el mismo ámbito laboral dando la prioridad a la víctima sobre un posible cambio voluntario de puesto, que en ningún caso podrá suponer menoscabo o mejora de sus condiciones laborales.

Si el resultado del expediente es de sobreseimiento, pero con expresa declaración sobre la buena fe de la denuncia, la empresa estudiará a petición de las partes afectadas el posible traslado de la persona denunciante o denunciada sin que el mismo suponga un detrimento en sus condiciones laborales. Además, se garantizará que en el ámbito de la empresa no existirán consecuencias sobre las personas que denuncien, testifiquen, ayuden o participen en la investigación de acoso.

Las denuncias, alegaciones o declaraciones de terceros, que se demuestren fehacientemente como falsas, intencionadamente no honestas o dolosas, o con la intención de perjudicar al denunciado/a o a la empresa, podrán ser constitutivas de actuación disciplinaria, sin perjuicio de las restantes acciones que en derecho pudiesen corresponder.