

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE
POSIBLES SITUACIONES
DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL
TRABAJO EN EL ÁMBITO DE LOS
CENTROS EDUCATIVOS Y DE APOYO A
LA ENSEÑANZA DEPENDIENTES DE LA
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y
CULTURA DE LA
JUNTA DE EXTREMADURA**

ÍNDICE

- 1. Introducción.**
- 2. Objeto.**
- 3. Alcance.**
- 4. Definiciones.**
- 5. Documentación de referencia.**
- 6. Actuaciones.**
 - 6.1 Prevención primaria**
 - 6.2 Prevención secundaria y terciaria.**

Anexo (Modelo de comunicación de posible acoso psicológico en el trabajo).

1. INTRODUCCIÓN

El acoso psicológico en el trabajo, también llamado acoso moral, acoso laboral, mobbing o simplemente acoso es un factor de riesgo que puede influir muy negativamente en las condiciones de trabajo.

Conscientes de que la mejora de las condiciones de trabajo repercute tanto en la productividad como en el clima laboral, y de que las conductas constitutivas de acoso psicológico no perjudican únicamente a los trabajadores y trabajadoras (todas las referencias posteriores para las que en este protocolo se utilice la forma de masculino genérico, deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y a hombres) directamente afectados, sino que repercuten igualmente en su entorno familiar y social, y especialmente en el conjunto de la institución; conscientes, asimismo, de que:

- La Constitución Española, en sus artículos 10.1, 14, 15 y 18.1, recoge diversos derechos individuales que son vulnerados por conductas de acoso psicológico.
- El Código Penal, mediante su artículo 173, persigue el acoso psicológico en el trabajo.
- La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales establece que todas las organizaciones laborales, incluidas las Administraciones Públicas, deben promover la mejora de las condiciones de trabajo y garantizar la seguridad y salud laboral de sus empleados, para lo cual deben establecer medidas que prevengan la aparición y protejan a los trabajadores frente a cualquier riesgo que pueda suponer menoscabo o daño físico y también frente a aquellos que puedan afectar de forma negativa a su salud psíquica.
- El Estatuto de los Trabajadores en sus artículos 4.2, 18, 20.3, 39 y 50.1 desarrolla derechos de los trabajadores incompatibles con conductas de acoso psicológico en el trabajo.
- El Estatuto Básico del Empleado Público establece en su artículo 14, como un derecho individual de los empleados públicos, el respeto a su intimidad, orientación sexual, propia imagen y dignidad en el trabajo, especialmente frente al acoso sexual y por razón de sexo, moral y laboral, y califica como falta muy grave, en su artículo 95.2, el acoso “moral” o “laboral”.
- El V Convenio Colectivo para el personal laboral al Servicio de la Junta de Extremadura hace un intento de aproximación al acoso psicológico en el trabajo, cuando tipifica la violación del derecho a la intimidad y a la consideración debida a la dignidad del personal, incluidas las ofensas verbales, como falta leve, grave y muy grave en sus artículos 34, 35 y 36 respectivamente.
- El Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura de 26 de octubre de 2008 por el que se aprueba el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Junta de Extremadura.

Y teniendo en cuenta:

- La Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo 2339/2001 (INI), que recomienda a los poderes públicos de cada país la puesta en práctica de políticas de prevención eficaces y definir procedimientos adecuados para solucionar los problemas que ocasiona.
- La Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, de la reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- El Decreto Legislativo 1/1990, de 26 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de la Función Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- El Decreto 210/2011, de 5 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Educación y Cultura.

La Consejería de Educación y Cultura de la Junta de Extremadura y las Organizaciones Sindicales se comprometen a realizar cuantos esfuerzos sean necesarios para prevenir comportamientos constitutivos de acoso psicológico en el trabajo en los centros educativos y de apoyo a la enseñanza.

Dicho compromiso implica el respeto por parte de todos los integrantes de la comunidad educativa de los siguientes **PRINCIPIOS** rectores:

- Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, y al respeto a su intimidad y a su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida bajo ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.
- Los empleados públicos de los centros educativos y de apoyo a la enseñanza dependientes de la Consejería de Educación y Cultura de la Junta de Extremadura. tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, incluida la prevención de los riesgos derivados de conductas de acoso psicológico en el trabajo.
- Todos los trabajadores en general, y aquellos con responsabilidades en materia de personal en especial, tendrán “tolerancia cero” con este tipo de situaciones en todas sus modalidades y formas.

- Los trabajadores que se consideren objeto de conductas de acoso psicológico tienen derecho a comunicar su situación. Así mismo, aquellos que sean concededores de una situación de acoso sobre otro trabajador, deberán comunicarlo a sus superiores jerárquicos o al Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos. Todo responsable público está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de acoso psicológico en el trabajo en el ámbito de su competencia.
- La Consejería se compromete a asignar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y hacer frente, en su caso, a las consecuencias derivadas de este tipo de conductas.
- Con objeto de hacer posible la actuación ante cualquier tipo de conducta que pueda ser calificada como acoso moral, la Consejería de Educación y Cultura de la Junta de Extremadura y las organizaciones sociales, especialmente las sindicales, se comprometen a trabajar en el desarrollo de un procedimiento de prevención y solución de conflictos en materia de acoso psicológico en el trabajo en el que se salvaguardarán los derechos de las personas afectadas en el necesario contexto de confidencialidad, objetividad y neutralidad.

Estos principios rectores se materializarán mediante las siguientes **ACCIONES**:

- Establecer mecanismos y campañas de sensibilización para que el presente protocolo sea conocido y respetado por los empleados públicos de los centros educativos y de apoyo a la enseñanza dependientes de la Consejería de Educación y Cultura de la Junta de Extremadura.
- Ofrecer indicaciones de dónde y cómo pueden obtener ayuda las víctimas de acoso psicológico en el trabajo.
- Garantizar el derecho a comunicar un posible acoso psicológico en el trabajo “sin represalias”.
- Dar a conocer el procedimiento para formular una comunicación de posible acoso psicológico en el trabajo.
- Regular las actuaciones de los estamentos relacionados con estos conflictos.
- Poner a disposición de las víctimas servicios de asesoramiento y ayuda.
- Garantizar la confidencialidad.
- Asumir la puesta en marcha de las medidas preventivas necesarias para evitar este tipo de situaciones y, en su caso, de las medidas correctoras tendentes a su erradicación, incluyendo la protección de la víctima cuando se considere que existe acoso psicológico en el trabajo.

2. OBJETO

El objeto del presente protocolo es **prevenir** las conductas de acoso psicológico en el trabajo y, en caso de que las mismas fueran detectadas, establecer las medidas necesarias para su erradicación.

Pretende redefinir, completar, relacionar y agrupar las actuaciones que en este sentido se vienen llevando a cabo hasta la fecha, tiene carácter interno y, aunque sumario, está dotado de las garantías de presunción de inocencia, confidencialidad, objetividad y neutralidad que la materia exige.

3. ALCANCE

Este protocolo afecta a los trabajadores de la Junta de Extremadura (docentes y no docentes) adscritos a los centros del ámbito de actuación del Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos y de Apoyo a la Enseñanza. Su aplicación no impide, a quienes se sientan perjudicados por conductas de acoso, el ejercicio de cualquier acción administrativa o judicial paralela.

Las empresas externas o entidades que puedan prestar servicios en dichos centros serán informadas de la existencia del presente protocolo en materia de acoso psicológico en el trabajo. Si se produjera un caso en el que estuvieran implicados personal de la Junta de Extremadura y una de dichas empresas deberían aplicarse los mecanismos de coordinación empresarial a fin de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

4. DEFINICIONES

La NTP 854, el INSHT define el Acoso Psicológico en el Trabajo como sigue:

“Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s 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”.

Por tanto, según dicha nota técnica de prevención:

- Por “acoso psicológico en el trabajo” han de entenderse conductas o actos dirigidos hacia la vida privada o profesional de las personas y que atentan contra su dignidad o integridad física o psíquica.

- “De forma reiterada” significa que el acoso no lo configuran una o varias acciones esporádicas o una actitud aislada o puntual, sino que obedece a un método y se repite periódicamente. Es decir, se trata de acciones que obedecen a un propósito o efecto concreto (crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la “víctima”) y tienen una cadencia constante (con una frecuencia, con una periodicidad regular).
- “Desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica)” se refiere a que debe existir entre las partes implicadas una asimetría de poder. Esta puede ser formal (por dependencia jerárquica, por ejemplo) o bien informal (por posición de liderazgo de la parte acosadora, al disponer de poder debido a una posición de mayor experiencia o grado de especialización, conexiones sociales, antigüedad, etc.). Esta asimetría es un elemento clave que permite que el proceso de acoso psicológico en el trabajo se materialice.
- “En el marco de una relación laboral” no acota la manifestación de estas conductas al tiempo y lugar de trabajo, pero implica que el origen de dichas conductas y el objetivo de las mismas se materializa principalmente en dicho ámbito.

Ejemplos de conductas de acoso psicológico en el trabajo serían (la relación que se incluye a continuación no constituye una lista cerrada):

- Medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona.
- Ataques persistentes y negativos para perjudicar el rendimiento personal o profesional.
- Cambiar la ubicación de una persona con objeto de separarla de sus compañeros.
- Manipulación de la reputación personal o profesional de una persona a través del rumor, la calumnia, la denigración o la ridiculización.
- 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 asignación de tareas imposibles.
- Control o monitorización perversa, desmedida o inapropiada del rendimiento de una persona.
- Críticas permanentes del trabajo de la persona.
- Denegación inexplicable o infundada de periodos de licencia y formación.
- Vaciamiento paulatino del ejercicio de las funciones inherentes a su puesto de trabajo.
- Intento de perjudicar a la persona mediante la interposición de medidas administrativas que significan su bloqueo o perjuicio personal.
- Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a los que han colaborado con los reclamantes.
- Ataques constantes a las actitudes, ideas políticas o creencias religiosas de una persona.

Entendiendo que las manifestaciones que caracterizan al acoso psicológico son premeditadas, expresándose de forma sistemática y prolongada en el tiempo, no tendrán esta consideración, entre otras:

- Aquellas conductas que impliquen un conflicto en el marco de las relaciones humanas y que, aunque afecten al ámbito laboral e influyan en la organización y en las relaciones laborales, no tienen la finalidad de destruir personal o profesionalmente a una de las partes.
- Situaciones de violencia psicológica de carácter aislado o puntual (es decir que no se manifiesten de forma reiterada y prolongada en el tiempo).
- El estilo de mando autoritario por parte de los superiores, la incorrecta organización del trabajo, la falta de comunicación, etc., que afecten al colectivo.
- La supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- La exigencia legítima del cumplimiento de las funciones y tareas asociadas al puesto de trabajo conforme a la legislación vigente.
- Críticas constructivas, explícitas, justificadas.

El hecho de que los comportamientos recogidos en los apartados anteriores no se consideren conductas de acoso psicológico no implica que los mismos no deban estudiarse en el marco de la prevención de riesgos psicosociales.

5. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Normativa citada en la Introducción.
- NTP 854 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: “Acoso Psicológico en el trabajo : Definición.”
- NTP 476 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: “El hostigamiento psicológico en el trabajo: *Mobbing*”.
- Ficha de prevención del Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos de la Consejería de Educación y Cultura: “Conductas que no se deben permitir en el lugar de trabajo”.

6. ACTUACIONES.

Las actividades a desarrollar por la Consejería de Educación y Cultura se organizarán en torno dos niveles: uno preventivo y otro tras la detección de conductas que pudieran constituir acoso psicológico en el trabajo.

6.1.- Actuaciones preventivas:

Se engloban en este nivel aquellas actuaciones que tienen como objetivo impedir o, al menos, reducir la incidencia del acoso psicológico laboral. En este nivel se sitúan las siguientes acciones:

a) Evaluación de situaciones de acoso psicológico en el trabajo

- Llevar a cabo una Evaluación de Riesgos Psicosociales específica de todos aquellos centros / puestos de trabajo en los que, de acuerdo con la evaluación inicial de riesgos o, como consecuencia de otras actividades (investigación de accidentes, vigilancia de la salud, etc.), se ponga de manifiesto la existencia de factores de riesgo que pudieran favorecer la aparición de situaciones de acoso psicológico.
- Incorporar a los exámenes de salud pruebas orientadas a identificar situaciones de riesgo y alteraciones en la salud de los trabajadores que pudieran estar relacionadas con situaciones de acoso psicológico.

b) Estrategias de sensibilización

- Declaración de Buenas Prácticas contra el acoso psicológico en el trabajo. Los responsables en materia de prevención de riesgos laborales de los centros, así como los responsables de mayor nivel contemplados en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Junta de Extremadura deberán declarar, formalmente y por escrito, que rechazan todo tipo de conducta de acoso moral en el trabajo, aceptando como principio básico el derecho de todo trabajador a recibir un trato respetuoso y digno y comprometerse a difundir, en el ámbito de su competencia, la existencia de este protocolo.
- Publicar este protocolo y difundir información acerca del mismo en la página web del Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos y de Apoyo a la Enseñanza alojada en el portal PROFEX y a través de los canales habituales de información a los centros.

c) Formación e información

- El Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos ha publicado varias fichas de prevención relacionadas con las relaciones interpersonales y alguna que trata directamente el acoso psicológico: “Conductas que no se deben permitir en el lugar de trabajo”. Se elaborarán nuevos materiales y se difundirán a través de los canales habituales, junto con el presente protocolo.
- Se incorporarán módulos relativos al acoso psicológico en actividades formativas gestionadas por el Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos y de Apoyo a la Enseñanza.

- El Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos creará una cuenta de correo electrónico para proporcionar información sobre el acoso psicológico y su diferenciación con otro tipo de situaciones. Así mismo, servirá a las posibles víctimas de acoso psicológico para mantener un primer contacto con la Administración, previo a la notificación formal de este tipo de situaciones, facilitándoles tomar las decisiones que consideren oportunas con conocimiento del procedimiento establecido en este protocolo.

6.2- Actuaciones ante posibles casos de acoso psicológico en el trabajo

- Constitución de una Comisión de Valoración de posibles casos de acoso psicológico.

Esta comisión será el órgano colegiado encargado de decidir sobre la admisión o no a trámite de las denuncias de acoso, así como su investigación y las actuaciones que haya que llevar a cabo.

La Comisión de Valoración estará integrada por:

- El Jefe del Servicio de Inspección General de Educación y Evaluación o persona en quien delegue, como representante de la Secretaría General de Educación. Ejercerá de Presidente.
- El Jefe de Servicio de Recursos Humanos y Régimen Interior o persona en quien delegue, como representante de la Secretaría General. Ejercerá de Vicepresidente y, en caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, sustituirá al Presidente.
- El Jefe de Servicio de Administración de Personal Docente o persona en quien delegue, como representante de la Dirección General de Personal Docente.
- Un Delegado de Prevención del ámbito de centros educativos, turnándose, de forma rotatoria para las diferentes denuncias, entre las diferentes organizaciones sindicales con representación en el Comité Sectorial de Centros Educativos.
- El Jefe de Servicio del Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos o persona en quien delegue.
- Un Inspector de Educación de la Delegación Provincial afectada, como representante de la misma, que ejercerá de secretario, con voz pero sin voto.

Estos/as representantes estarán sujetos/as a las condiciones de abstención y recusación según lo establecido en los artículos 28 y 29 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La Comisión de Valoración podrá requerir asesoramiento para el desarrollo de sus funciones a expertos en materia de salud y seguridad en el trabajo, en relaciones interpersonales, resolución de conflictos, mediación u otras materias vinculadas.

- Las denuncias podrán ser efectuadas por el interesado, su superior inmediato o por los Delegados de Prevención (con consentimiento expreso del afectado) mediante el modelo incluido en el Anexo, que se remitirá en sobre cerrado a la dirección indicada en el mismo. La Comisión decidirá sobre la admisión a trámite de la denuncia antes de 15 días naturales desde su recepción.
- En caso negativo trasladará al denunciante su decisión motivada y, si lo estima oportuno, información sobre posibles acciones a llevar a cabo. Si la comisión estimara que los hechos denunciados no son constitutivos de acoso psicológico en el trabajo pero ponen de manifiesto la existencia de un conflicto, designará un mediador, quien propondrá pautas de actuación y medidas encaminadas a su resolución y a evitar que se reproduzca en el futuro.
- En caso afirmativo procederá a notificar a las partes el inicio de la investigación de los hechos, sin perjuicio de que los órganos competentes de la Administración inicien las acciones disciplinarias o legales que en su caso correspondan.
- Con el fin de investigar los hechos denunciados la Comisión:
 - Citará al afectado a una entrevista para que se ratifique en la denuncia y, en su caso, aporte cuanta información o documentación considere de interés para concretar y justificar los hechos. Si lo desea, podrá asistir a la entrevista acompañado por una persona de su elección.
 - Igualmente y por separado, se citará al denunciado, quien también podrá personarse acompañado por una persona de su elección, para que exponga su versión acerca de los hechos, aportando la información, documentación, etc., que considere necesaria.
 - Con el fin de recabar información adicional y de contrastar la aportada por el denunciante y el denunciado, a criterio de la Comisión se podrán celebrar entrevistas con los responsables del centro, compañeros o toda aquella persona que pueda aportar información o testimonio directo sobre los hechos denunciados.
- Con el fin de garantizar la salud de los afectados, la Comisión de Valoración podrá arbitrar medidas preventivas cautelares orientadas a evitar la convivencia de las partes en el mismo entorno laboral (siempre que sea posible, tendrá preferencia la persona presuntamente agredida) mientras se lleva a cabo la investigación de los hechos.
- Finalizada la investigación de los hechos -trámite que, salvo casos excepcionales, no debe llevar más de tres meses desde la admisión a trámite de la denuncia- la Comisión de Valoración elaborará un informe, en el que se recogerán por escrito las actuaciones realizadas y las medidas que se proponen para solucionar la situación planteada. Si de las investigaciones se deduce que no se ha producido el hecho denunciado, la Comisión procederá a archivar la denuncia. Si se aprecia mala fe, la Comisión informará a los órganos competentes de la Administración para que inicien las acciones disciplinarias o legales que en su caso correspondan. Dicho informe se trasladará a las partes y a los Delegados de Prevención.

- Durante los 10 días siguientes a la notificación, los implicados y los Delegados de Prevención que no hubieran formado parte de la Comisión podrán presentar las alegaciones que consideren oportunas. En los 10 días siguientes a la finalización del trámite anterior, se citará a las partes para celebrar con la Comisión de Valoración, bien conjunta o separadamente, una reunión. Las partes podrán asistir a esta reunión acompañadas por una persona de su elección.
- Antes de 20 días desde la celebración de la/s reunión/es con las partes, la Comisión de Valoración elaborará un informe final en el que se indicará la presencia o no de indicios de acoso psicológico en el trabajo, así como los acuerdos alcanzados en la fase anterior y las medidas correctoras que se proponen para poner fin o minimizar el riesgo laboral. Dicho informe se trasladará a las partes y a los Delegados de Prevención.
- La Secretaría General, la Secretaría General de Educación y la Dirección General de Personal Docente, en el ámbito de sus competencias, procederán a adoptar las medidas propuestas, sin perjuicio de las acciones disciplinarias o legales que en su caso correspondan. A este respecto, si la Administración Educativa considerase que los hechos de los que ha tenido conocimiento durante el desarrollo de las fases reguladas en este protocolo pudieran ser constitutivos de delito, lo pondrá en conocimiento de la Fiscalía.
- El representante del Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos junto al Delegado de Prevención realizará el seguimiento de la situación del trabajador afectado y el control de la efectividad de las medidas correctoras propuestas para normalizar la situación.
- La Comisión deberá reunirse nuevamente si se detecta durante el seguimiento que las medidas adoptadas no surten el efecto esperado o que la situación del acosado se estanca o agrava. En tal caso propondrá medidas complementarias.
- Transcurridos seis meses desde la última reunión de la Comisión, si el seguimiento pone de manifiesto que la situación es adecuada, se dará por finalizado el expediente.
- En las reuniones del Comité Sectorial de Salud y Riesgos Laborales del ámbito de Centros Educativos se presentará un informe acerca de las actuaciones emanadas de este Procedimiento.

Toda persona que participe en cualquiera de las fases previstas en este protocolo estará sujeta al deber de sigilo, al mismo tiempo que se le garantizará el derecho a la protección de su intimidad.

La intimidación, persecución o discriminación de cualquier persona por haber hecho uso del presente protocolo o por haber intervenido en cualquiera de sus fases será perseguida por la Administración Educativa.

El tratamiento de la información personal generada en la aplicación de este protocolo se regirá por lo establecido en la Ley orgánica 15/1999, de protección de datos personales.

MODELO DE COMUNICACIÓN DE POSIBLE ACOSO PSICOLÓGICO
(Remitir en sobre cerrado)

Jefe de Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos
Dirección General de Personal Docente
Plaza de España s/n 06800 Mérida (Badajoz)

D./D^a.....
DNI.....
Dirección.....
Teléfono.....
Categoría Profesional.....
Centro

En calidad de (afectado, superior jerárquico, Delegado de Prevención)

EXPONE

.....
.....
.....
.....
.....

APORTA LAS SIGUIENTES PRUEBAS/DOCUMENTACIÓN

.....
.....
.....
.....
.....

SOLICITA

Que se proceda a realizar evaluación por parte de la Comisión de Valoración de posibles casos de acoso psicológico y en caso necesario se adopten las siguientes medidas extraordinarias (especificar):

.....
.....
.....
.....
.....

En a de de 20.....

Firma de la persona solicitante