



metro bilbao

Protocolo de actuación
ante el Acoso en el
Trabajo

Diciembre 2014



Índice

1.	Preámbulo.....	3
1.1.	Introducción: Evaluación de Riesgo Psicosocial.....	3
1.2.	Declaración de principios.....	3
2.	Ámbito de aplicación.....	5
2.1.	Definiciones.....	5
2.2.	Objeto.....	6
3.	Intervención (Sistema interno de gestión de conflictos).....	7
3.1.	Sistema interno de gestión de conflictos.....	7
	El informe inicial podrá optar por una de las siguientes alternativas:.....	9
4.	Protección.....	11
4.1.	Información a las víctimas.....	11
4.2.	Medidas de rehabilitación y recuperación.....	11
4.3.	Plan de formación.....	11
4.4.	Conceptuación como accidente de trabajo.....	11
5.	Revisión y actualización.....	12
	Anexo I.....	13
	Modelo de denuncia.....	13
	Anexo II.....	14
	Listado ejemplificativo de conductas constitutivas de acoso y de conductas no constitutivas de acoso.....	14



1. Preámbulo

1.1. Introducción: Evaluación de Riesgo Psicosocial

Desde la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, reformada por la Ley 54/2003 de 12 de diciembre, la Evaluación de Riesgos es la base sobre la que se establecen las actuaciones preventivas.

El objeto de la Evaluación de Riesgos Psicosociales es determinar la asociación existente entre los factores de riesgo y las repercusiones en la salud de las personas trabajadoras, así como valorar la probabilidad y severidad del daño en la salud por la exposición a dichos factores. Por lo tanto, permite identificar los factores de riesgo, identifica las personas y grupos con riesgo, y propone las medidas preventivas y correctoras necesarias.

El acoso psicológico, sexual y por razón de sexo son riesgos psicosociales.

El acoso está siendo enfocado como Riesgo Laboral de carácter Organizativo propio de Recursos Humanos. Sin embargo, el enfoque de Salud Laboral preventivo y basado en un **análisis previo Psicosocial** implica una actuación pro-activa del empresariado. Por ésta razón, ambas unidades se complementan y las políticas de Recursos Humanos deberían adaptarse al resultado de la gestión preventiva (Evaluación/Identificación de Riesgo Psicosocial).

1.2. Declaración de principios

Toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno. Metro Bilbao se compromete a garantizar un entorno laboral exento de todo tipo de acoso, reconociendo que todas las formas de acoso constituyen no solo una afrenta al trato equitativo sino también una falta muy grave que no puede ni debe ser tolerada.

La misión de Metro Bilbao de convertirse en un eje vertebrador del sistema de transporte de viajeros y viajeras de Bizkaia descansa sobre tres pilares básicos ("Calidad del servicio", "Gestión eficaz y transparente" y "Compromiso con las personas") que deben informar e inspirar la actuación de la empresa en todos sus ámbitos. Uno de los tres pilares básicos es el denominado "Compromiso con las personas". Este compromiso debe ser analizado no sólo desde la perspectiva externa, como un compromiso con la clientela, sino también desde una perspectiva interna, como un compromiso de Metro Bilbao con su plantilla (incluido el personal subcontratado, ETT, y personal en prácticas o becarios y becarias), garantizándoles un desenvolvimiento profesional en un ambiente de igualdad. Es por ello que Metro Bilbao, en cumplimiento de las obligaciones legales existentes y como empresa pionera en la materia, ha creado un protocolo para prevenir y erradicar toda clase de conductas constitutivas de cualquier tipo de acoso en el ámbito laboral.



El protocolo elaborado, coherente con los principios de conducta personal definidos en la misión empresarial, está construido sobre las siguientes fundamentaciones básicas:

- La violencia contra las mujeres, donde quiera que ésta se produzca, constituye la manifestación más devastadora de la discriminación por razón de género a la vez que una violación flagrante de otros derechos fundamentales como la dignidad, la integridad física y moral, la libertad sexual y el derecho al trabajo.
- Teniendo en consideración que el derecho a la igualdad, a la no discriminación, a la integridad moral, a la intimidad y al trabajo, y que la salvaguarda de la dignidad, aparecen garantizados en la Constitución Española, en la normativa de la Unión Europea, en el Estatuto de los Trabajadores y en la normativa autonómica, las personas firmantes en representación de la empresa y de la parte social afirmamos tajantemente que no toleraremos la violencia de género en la empresa Metro Bilbao incluida en nuestro ámbito de aplicación y nos comprometemos a regular, por medio del presente Protocolo, la problemática del acoso sexual y sexista en el trabajo, estableciendo un método que se aplique tanto para prevenir, a través de la formación, la responsabilidad y la información, como para resolver las reclamaciones y denuncias presentadas por las víctimas, con las debidas garantías y tomando en consideración las normas comunitarias, constitucionales, autonómicas, laborales y las declaraciones relativas al derecho de trabajadores y trabajadoras a disfrutar de unos ambientes de trabajo exentos de violencia de género.
- Metro Bilbao velará por el mantenimiento de un modelo organizativo que evite el acoso, así como por el diseño y la planificación de políticas y programas de formación adaptados al efecto.
- Todas las áreas de Metro Bilbao adoptarán y adecuarán su funcionamiento a los principios y conductas anteriormente expuestos. En concreto, la Unidad de Salud Laboral será la encargada de llevar a cabo, en su caso, encuestas y estudios con el fin de evaluar la naturaleza y frecuencia de los casos de acoso.



2. Ámbito de aplicación

2.1. Definiciones

- **Persona protegida:** Esta expresión hace referencia a las personas amparadas por el presente protocolo e incluye al personal de plantilla de Metro Bilbao, y al personal de contratas o con beca que preste servicios en Metro Bilbao.
- **Persona denunciante:** Toda persona protegida que haya planteado una queja en base al presente protocolo.
- **Persona denunciada:** Toda persona respecto de la cual se haya formulado una queja de acoso.
- **Acoso psicológico en el trabajo ("mobbing"):** Toda conducta, declaración o solicitud que, realizada con una cierta reiteración (entendidas frecuencia y duración de la exposición según notas Técnicas de Prevención del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo) pueda considerarse ofensiva, humillante, violenta o intimidatoria, siempre que se produzca en el lugar de trabajo o con ocasión de éste y que implique el insulto, menosprecio, humillación, discriminación o coacción de la persona protegida en el ámbito psicológico, sexual y/o ideológico, pudiendo llegar a lesionar su integridad a través de la degradación de las condiciones de trabajo, cualquiera que sea el motivo que lleve a la realización de la conducta.
- **Acoso sexual:** Toda conducta de naturaleza sexual, desarrollada en el ámbito de organización y dirección de un empresario o empresaria o en relación o como consecuencia de una relación de trabajo o de otro tipo, respecto de la que la posición de la víctima determina una decisión que afecta al empleo o a las condiciones de trabajo de ésta o que, en todo caso, tiene como objetivo o como consecuencia, crearle un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante, poniendo en peligro su empleo.
- **Acoso Sexista o acoso por razón de sexo, Acoso discriminatorio por razón de género y/o sexo:** Toda conducta gestual, verbal, comportamiento o actitud, realizada tanto por superiores jerárquicos, como por compañeros o compañeras o inferiores jerárquicos, que tiene relación o como causa los estereotipos de género, que atenta por su repetición o sistematización contra la dignidad y la integridad física o psíquica de una persona, que se produce en el marco de la organización y dirección empresarial, degradando las condiciones de trabajo de la víctima y pudiendo poner en peligro su empleo, en especial, cuando estas actuaciones se encuentren relacionadas con las situaciones de maternidad, paternidad o de asunción de otros cuidados familiares.



2.2. Objeto

Este protocolo tiene por objeto dar cumplimiento de manera conjunta por un lado a la obligación de protección de los trabajadores y trabajadoras prevista en el artículo 19 del Estatuto de los Trabajadores y en el artículo 14 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, y por otro al mandato del artículo 48 de la Ley Orgánica 3/2007 de establecer medidas para prevenir y erradicar el acoso sexual y por razón de sexo en el trabajo.

En consecuencia, con las finalidades anteriormente expuestas, se establece el presente procedimiento para la prevención, detección y solución del acoso psicológico, sexual y por razón de sexo en el trabajo con las debidas garantías, tomando en consideración la dignidad de las personas, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de las demás personas, interpretando todo ello de conformidad con la declaración de la OIT relativa a los principios y derechos en el trabajo y la resolución del Parlamento Europeo (2001/2339 (INI)).

El acoso supone una doble violación de derechos:

1. derechos básicos de la relación laboral (de trato digno, a la intimidad, a la igualdad de trato y no discriminación).
2. derecho a la seguridad y salud en el trabajo (evaluación de riesgos, medidas protectoras, investigación de daños para la salud).



3. Intervención (Sistema interno de gestión de conflictos)

3.1. Sistema interno de gestión de conflictos

Toda persona que considere que ha sido objeto de acoso, a través de los anteriores comportamientos, tendrá derecho a presentar una queja sin temor a ser objeto de intimidación, trato injusto, discriminatorio o desfavorable. Además podrá pedir la información que necesite con la intención de aclarar cualquier duda que tuviere en relación a este tema, a las personas que ocupen el puesto de Asesoría Confidencial.

Toda la información relativa a quejas en materia de riesgos psicosociales se manejará de modo que se proteja el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas.

El procedimiento fijado en el presente protocolo de actuación se desarrollará bajo los principios de rapidez y confidencialidad, garantizando y protegiendo la intimidad y la dignidad de las personas implicadas en el procedimiento.

Proceso de Resolución Acordada: Se alienta a las personas protegidas que consideren que han sido o están siendo objeto de presunto riesgo de acoso que, siempre que sea posible, traten de resolver en primera instancia el asunto directamente con el acosador o acosadora, pudiendo acudir a solicitar asesoramiento por parte de:

- ✓ La Jefatura superior jerárquica,
- ✓ Atención al personal,
- ✓ Servicio de Prevención,
- ✓ Asesoría Jurídica,
- ✓ Delegados y Delegadas de Prevención,
- ✓ Representantes Sindicales,
- ✓ En casos de contratas, la jefatura responsable del contrato.

El proceso de Resolución Acordada es un cauce potestativo, pudiéndose acudir si así se considera directamente al procedimiento regulado en el apartado siguiente.

Proceso de Resolución

Procedimiento para presentar quejas:

El procedimiento se iniciará con la presentación de una denuncia escrita o verbal (que posteriormente deberá ratificarse por escrito) por parte de la persona afectada o su representante legal, o en su caso por la representación de las empleadas o empleados, o por cualquier empleado que tuviera conocimiento de la situación. El Anexo I del Protocolo recoge el modelo de denuncia.



La denuncia se dirigirá a la Asesoría Confidencial que será la persona designada como responsable de su tramitación. Se designarán al menos dos personas en la Empresa que podrán actuar en cada denuncia como Asesor/a Confidencial. Se garantizará que en todo caso la denuncia pueda dirigirse indistintamente a un Asesor/a Confidencial de uno u otro sexo.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, la Asesoría Confidencial podrá proponer, en cualquier fase de éste protocolo y siempre debidamente motivada, la posible movilidad de éstas, y cuantas otras medidas cautelares estime adecuadas, así como su revisión, con el fin de evitarles mayores perjuicios.

Metro Bilbao reconoce su obligación de salvaguardar el derecho a la intimidad y la confidencialidad durante todo el proceso. Toda la información se manejará de modo que se proteja el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas.

Fase probatoria

Recibida la denuncia se abrirá una fase probatoria con el fin de recabar pruebas de la efectiva concurrencia de los hechos denunciados. Durante esta fase probatoria, se respetarán y observarán el derecho a la intimidad y a la confidencialidad de las personas involucradas.

La fase probatoria será dirigida por la Asesoría Confidencial, pudiendo ésta solicitar al Servicio de Prevención informe sobre la situación previa de los riesgos psicosociales en la Unidad implicada, así como de posibles antecedentes o indicadores de interés para el caso, con los límites que pudiera tener, en su caso, determinada información confidencial, asesorándola sobre la orientación del caso incluida la posible necesidad de recurrir a especialistas, internos o externos.

En el proceso de recopilación de información, que deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos los implicados, podría ser necesario proceder a entrevistar a los afectados –denunciante y denunciado– y posiblemente a algunos testigos u otro personal de interés, si los hubiere. En todo caso, la indagación acerca de la denuncia debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas, tanto reclamante como persona presuntamente acosadora.

Durante las comparecencias que deban realizarse en la fase probatoria las personas podrán ser acompañadas por una representación de la parte social.

Al finalizar esta indagación previa, la Asesoría Confidencial tramitadora referida, emitirá un informe de valoración inicial, con las conclusiones y propuestas que se deriven de la misma.



El informe inicial podrá optar por una de las siguientes alternativas:

- Archivo motivado de la denuncia.
- Existencia de indicios de la comisión de una falta distinta del acoso laboral, en tal caso lo comunicará a la Unidad correspondiente a los efectos oportunos.
- Existencia de indicios de acoso laboral.

Resolución del Expediente

A los efectos de resolver el expediente se constituirá un Comité Asesor al que se dará traslado del informe inicial emitido por la Asesoría Confidencial.

El Comité Asesor estará formado por los siguientes componentes:

- Un miembro designado por la Dirección de la Empresa.
- Un técnico del Servicio de Prevención, preferentemente, con especialidad en Ergonomía y Psicología Aplicada.
- Un Delegado/a de Prevención, que será designado por mayoría por los propios delegados de prevención.
- Un experto designado al efecto, si así lo estimaran los miembros del Comité.

Dentro del Comité Asesor constituido en cada caso se garantizará la presencia de personas de distinto sexo.

A los efectos de garantizar la legalidad del procedimiento y para evacuar consultas jurídicas, si las hubiera, formará parte del Comité Asesor en calidad de Secretario, sin derecho a voto, un miembro de la Unidad de Asesoría Jurídica.

No podrá formar parte del Comité Asesor el Asesor/a Confidencial que haya elaborado el informe inicial.

Reunido el Comité Asesor, a la vista del informe de valoración inicial, podrá, bien dar por terminada la investigación si no apreciara indicios de acoso laboral, bien acordar continuar el procedimiento.

En este último caso, el Comité Asesor designará de entre sus miembros, un instructor que será el encargado de realizar las actuaciones pertinentes, si procedieran, para recabar la posible información complementaria que pueda existir y determinar si se aprecian o no indicios suficientes de situación de acoso laboral.

Al término de dicha investigación, el instructor elaborará un informe que presentará al Comité Asesor.

Presentado el informe del instructor al Comité Asesor, éste determinará, decidiendo en todo caso por mayoría:



- La inexistencia de acoso y archivo de las actuaciones.
- Ordenar la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta de acoso y proponiendo, si procede, medidas correctoras de la situación tales como la movilidad funcional o geográfica durante la tramitación del expediente disciplinario.
- Si se detecta alguna otra falta distinta al acoso, se propondrán las acciones correctoras que pongan fin a la situación producida y se promoverá, en su caso, el expediente disciplinario correspondiente

Desde el inicio del expediente, tomando como tal la interposición de denuncia hasta la finalización del mismo, la emisión del Informe por el Comité Asesor, no se podrán superar los treinta días naturales.

Tipificación específica en convenio colectivo de conductas constitutivas de acoso o relacionadas con el acoso.

En el convenio colectivo se han incluido determinadas conductas concretas que son constitutivas de acoso o que están relacionadas con el mismo y como tales llevan aparejada una sanción disciplinaria en función de su gravedad. Los tipos infractores previstos para estos casos en el convenio colectivo son los siguientes:

Faltas graves: epígrafes 17,18, 19 y 20

Faltas muy graves: epígrafes 16, 17 y 18

Interrupción de prescripción

El inicio del procedimiento establecido en el presente protocolo interrumpe los plazos de reclamaciones y recursos establecidos en la normativa vigente.

A estos efectos la presentación de denuncia interrumpirá la prescripción de las faltas denunciadas. El plazo de prescripción se reiniciará desde que la finalización de la Fase Probatoria, esto es, desde que se traslada al Comité Asesor el Informe del Asesor/a Confidencial.

Sin perjuicio de cuantas medidas cautelares puedan adoptarse, la presentación de una acción en vía judicial acerca de los hechos denunciados dejará en suspenso el procedimiento que se contempla en el presente protocolo, según los plazos, requisitos y formalidades que se fijen en la normativa interna.



4. Protección

La Empresa la podrá aplicar incluso cuando el conflicto no haya podido acreditarse, ya que las personas pueden verse afectadas en su salud.

4.1. Información a las víctimas

Además, se informará a las presuntas víctimas de los servicios públicos disponibles en la Comunidad Autónoma de Euskadi para garantizar su adecuada protección y recuperación.

4.2. Medidas de rehabilitación y recuperación

Entre otras medidas se incluyen las siguientes:

- Ofrecer apoyo psicológico
- Ofrecer apoyo Jurídico
- Adscripción temporal o definitiva a otro puesto de la persona denunciante o de la denunciada.
- Asignación de personal de apoyo para el desarrollo de sus tareas.
- Formación

4.3. Plan de formación

Es necesario que todas las personas de la organización se formen y conozcan este riesgo laboral. Además, se ha de informar debidamente a toda la plantilla para que comprendan el problema.

- ✓ Formación de Dirección y personal con mando
- ✓ Formación inicial y periódica

4.4. Conceptuación como accidente de trabajo

Las conductas de acoso moral y/o sexual en el trabajo se consideraran Accidente de Trabajo.

Como todo accidente de trabajo, se realizará una búsqueda de causas y la aportación de medidas preventivas para la resolución de problemas organizativos.

Asimismo, se creará un registro estadístico específico por parte de Asesoría Confidencial en relación con el procedimiento previsto en el presente protocolo de las quejas en materia de presunto riesgo psicosocial.



5. Revisión y actualización

El presente protocolo ha sido elaborado con la colaboración de la dirección de Metro Bilbao y la representación sindical del personal. El funcionamiento del presente protocolo será revisado una vez transcurrido un año desde el inicio de su efectiva aplicación. En caso de que, por cualquiera de las y los firmantes se considerase necesaria la revisión o modificación del protocolo, las propuestas serán presentadas al Comité de Dirección y al Comité de Empresa, que valorará la pertinencia de las mismas. Transcurrido el citado plazo, en ausencia de revisión, el protocolo seguirá en vigor indefinidamente, considerándose prorrogado si no mediare denuncia expresa.



Anexo I

Modelo de denuncia

Quién lo solicita

Persona afectada Servicio de Prevención Recursos Humanos
Unidad afectada Comité de Seguridad y Salud
Delegados o delegadas de prevención Otros _____
(especificar)

Tipo de acoso

Moral/Laboral Sexual Por razón de sexo
Por razón de la orientación sexual
Otras discriminaciones (Especificar) _____

Datos personales de la persona afectada

Nº de empleada o empleado _____ Sexo _____

Nombre y apellidos _____

Descripción de los hechos:

Documentación anexa:

Solicitud

Solicito el inicio del Protocolo de actuación frente al Acoso...

Lugar y fecha

Firma de la persona interesada



Anexo II

Listado ejemplificativo de conductas constitutivas de acoso y de conductas no constitutivas de acoso

A) Constituye acoso psicológico¹

Ataques a la víctima con medidas organizacionales injustificadas

- La persona de nivel superior restringe a la persona las posibilidades de hablar
- Cambiar la ubicación de una persona separándola de sus compañeros y compañeras
- Prohibir a las y 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
- Asignar tareas sin sentido
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades
- Asignar tareas degradantes
- Asignar tareas con datos intencionadamente erróneos (habitualmente iniciales)

Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social de manera injustificada

- Restringir a las y 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

Ataques a la vida privada de la víctima

- Criticar permanentemente la vida privada de una persona
- Terror telefónico llevado a cabo por la persona hostigadora
- 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
- Mofarse de la vida privada de una persona

Violencia física

- Ofertas sexuales, violencia sexual
- Amenazas de violencia física
- Uso de violencia menor
- Maltrato físico

¹ Las mismas conductas pueden constituir también acoso por razón de sexo



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

Agresiones verbales

- Gritos o insultos
- Críticas permanentes e injustificadas del trabajo de la persona
- Amenazas verbales

Rumores

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

B) Constituye Acoso sexual

- Observaciones sugerentes y desagradables, chistes o comentarios sobre la apariencia o aspecto, y abusos verbales deliberados de contenido libidinoso;
- Invitaciones impúdicas o comprometedoras;
- Uso de imágenes o posters pornográficos en los lugares y herramientas de trabajo;
- Gestos obscenos;
- Contacto físico innecesario, rozamientos;
- Observación clandestina de personas en lugares reservados, como los servicios o vestuarios;
- Demandas de favores sexuales acompañados o no de promesas explícitas o implícitas de trato preferencial o de amenazas en caso de no acceder a dicho requerimiento (chantaje sexual, *quid pro quo* o de intercambio);
- Agresiones físicas.

C) No constituye acoso

No debe ser confundido el acoso con un modelo autoritario o despótico de gestión de personal, trabajar en un ambiente conflictivo, tener mucho trabajo, padecer estrés, tener una jefatura o una o un compañero quisquilloso o tener una bronca puntual.

- Las **acciones aisladas** de agresión (incluso física), denigración o enfrentamientos en el área laboral entre personas: Los hechos aislados, aunque puedan ser graves, *inaceptables e incluso denunciables*, carecen de la dinámica necesaria para denominarlos acoso.
- Las **tensiones** laborales y la **conflictividad laboral**: Los cambios en las organizaciones y sus resistencias, los procesos sociales y económicos que determinan conflictividad en el trabajo, por más *injustos o inadecuados* que ser perciban, tampoco son acoso.
- La **vulnerabilidad de derechos** laborales: Los despidos improcedentes, la precariedad en el empleo, deterioran sin duda el clima laboral, sin embargo no requieren cualificarlas de acoso laboral. No obstante, muy a menudo, la persona acosada sufre varias vulneraciones de sus derechos produciéndose incumplimientos de contrato evidentes. Estos aspectos también pueden y deben ser perseguidos.



- Ejercicio tirano, abusivo o arbitrario del poder empresarial (de efectos jurídicos diferentes).
- Otros problemas o **patologías** consecuencia de la actividad laboral: Los excesos en la actividad laboral, la presión del ritmo de trabajo, el desbordamiento en la carga mental de trabajo, el estrés laboral o el síndrome del quemado/quemada son problemas que pueden derivarse de disnomias organizativas o de problemas personales.
- **Trastornos preexistentes** que falsifican un acoso: Algunos trastornos psíquicos conllevan la tendencia de la persona a interpretar sesgadamente la realidad con autoreferencia de los acontecimientos y conductas.
- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Amonestaciones sin especificar, por no realizar bien el trabajo.