

I. DISPOSICIONES Y ACUERDOS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE

I.2. CONSEJO DE GOBIERNO

I.2.2. Gerencia

Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 26 de septiembre de 2023, por el que se aprueba el Protocolo de Acoso Laboral de la Universidad Complutense de Madrid.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL EN LA UCM

I. Preámbulo

1.1 Justificación y antecedentes

El movimiento en favor de la regulación de condiciones de trabajo dignas, que incluyan la preocupación por el ambiente psicosocial en el que se realiza la jornada y las actividades de los trabajadores, arranca de mediados de los años 70, pero no será hasta los años 90 del pasado siglo y primeros años del siglo XXI cuando se comience a tipificar jurídicamente lo que Leymann llamó en los años 80, *mobbing*, para referirse a las conductas adultas (a diferencia del *bullying*) de hostigamiento destructivo dirigidas hacia una persona o grupo minoritario de personas.

Pese a lo relevante y extendido del fenómeno –especialmente porque en la mayoría de las ocasiones, la relación laboral implica una jerarquía entre personas- las normas de Derecho Internacional que abordan específicamente esta cuestión, no sólo son escasas sino también muy recientes. El Convenio nº 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (C190), de 2019 y en vigor en 2021, es el primer tratado internacional que reconoce el derecho de toda persona a un mundo laboral libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género. Los Estados partes del Convenio se comprometen a poner en marcha las leyes y medidas políticas necesarias para prevenir y abordar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. El Reino de España ratificó el Convenio el 25 de mayo de 2022 y éste está en vigor para nuestro país.

A nivel regional, en el marco del Consejo de Europa, la Carta Social Europea (Turín, 1961) fue enmendada en 1996, recogiendo nuevos derechos, entre los que se cuenta el derecho a la protección frente al acoso sexual en el lugar de trabajo y otras formas de acoso (artículo 26: Derecho a la dignidad en el trabajo). Por su parte, en la Unión Europea se han adoptado directivas desde el año 2000 para promover la igualdad y no discriminación en el trabajo, y el Parlamento Europeo ha demostrado su preocupación en la Resolución del Parlamento Europeo, de 10 de marzo de 2021, sobre la aplicación de la Directiva 2000/78/CE del Consejo relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, a la luz de la Convención de las Naciones Unidas sobre Derechos de las Personas con Discapacidad (CNUDPD) (2020/2086(INI)) que, entre otras cosas, recomienda a los poderes públicos de cada país la necesidad de poner en práctica políticas de prevención eficaces y definir procedimientos adecuados para solucionar los problemas que ocasiona.

En desarrollo de los derechos reconocidos en la Constitución Española de 1978, relativos a la no discriminación (artículo 14) y al trabajo digno y en condiciones de no discriminación (artículo 35.1), en los primeros meses del año 2007 se promulga la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, que plantea específicamente la actuación frente a los acosos de tipo sexual y por razón de sexo. El Real Decreto Legislativo 5 /2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público, que es de aplicación tanto a los funcionarios públicos (artículo 1.1) como, en lo que proceda, al personal laboral de las Administraciones Públicas (artículo 1.2), extiende su ámbito de aplicación a las Universidades Públicas (artículo 2 e). En el Título VII del Real

Decreto Legislativo 5/2007, relativo al régimen disciplinario del empleado público se establece como falta muy grave toda actuación que suponga discriminación por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, lengua, opinión, lugar de nacimiento o vecindad, sexo o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso moral y sexual (artículo 95.2 b) y el acoso laboral (artículo 95.2 o). En su disposición adicional séptima recoge el deber de las Administraciones Públicas de adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

La Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, hace especial hincapié en el carácter delictivo de las conductas de acoso. En el punto XI del Preámbulo de esta Ley, se señala que «dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiendo por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad». Con ello, «quedarían incorporadas en el tipo penal todas aquellas conductas de acoso producidas tanto en el ámbito de las relaciones jurídico-privadas como en el de las relaciones jurídico-públicas». Planteamiento que se recoge en una ampliación del artículo 173, en el que se indica que «con la misma pena (prisión de seis meses a dos años), serán castigados los que en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan un grave acoso contra la víctima».

A su vez, las acciones de prevención y de sanción se apoyan en dos ámbitos normativos previos que tienen que ver, respectivamente, con el derecho a la ocupación efectiva, la no discriminación y el respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad, a los que tiene derecho todo trabajador, según recoge el Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores por un lado; y, por otro, con el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, establecido por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y normativa de desarrollo.

La Universidad Complutense de Madrid (UCM), teniendo en cuenta la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria 3/2022, la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema de Universidades, la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, entre otras, reconoce su compromiso con la promoción de entornos de trabajo seguros y saludables, basados en el respeto mutuo y la dignidad personal. Desde estos principios básicos, la UCM, considera que las actitudes, comportamientos y prácticas que atentan contra estos valores son inaceptables; afectan a la salud integral y a las relaciones de las personas trabajadoras; y repercuten en la organización del trabajo y en la propia calidad del servicio que presta como Universidad Pública. Por ello, se compromete a desarrollar una cultura de prevención de riesgos psicosociales dimensionando adecuadamente las condiciones de trabajo e implementando medidas preventivas que eviten, o al menos minimicen, y controlen los que no hayan podido evitarse; adoptando compromisos de conducta ética y velando por su cumplimiento; desarrollando la mediación y mecanismos adecuados de solución de conflictos; formando en estas materias y sancionando aquellos comportamientos que deban ser sancionados, conforme a la normativa de aplicación.

Todas estas referencias e iniciativas no hacen sino plantear la actualidad de esta problemática, y recoger y trasladar al ámbito de la función pública la necesidad de hacer frente a la misma. Por un lado, enfatizando la no aceptabilidad de las conductas de acoso en el trabajo, del tipo que sean, y por otro y de forma coherente, planteando acciones de prevención y de sanción de las mismas cuando éstas se produzcan así como garantizar un fácil acceso a vías de recurso y reparación apropiadas y eficaces y a mecanismos y procedimientos de notificación y de

solución de conflictos en los casos de violencia y acoso en el mundo del trabajo, para que sean seguros, equitativos y eficaces, en virtud del artículo 10 del Convenio nº 190 de la OIT.

Como complemento de este conjunto de iniciativas normativas, dirigidas todas ellas a promover un mayor y mejor cumplimiento de los derechos de los trabajadores –en este caso, de los trabajadores públicos–, y atendiendo al tiempo a peticiones formuladas al respecto tanto por el Senado como por los representantes de los propios trabajadores públicos, la Dirección General de la Función Pública consideró oportuno el promover la elaboración de una serie de protocolos en los que se establecieran las acciones y procedimientos a seguir tanto para prevenir o evitar en lo posible las conductas de acoso en los centros de trabajo de la Administración General del Estado, como para actuar y sancionar éstas en los casos en los que se produzcan.

El presente Protocolo de actuación contra el acoso laboral en la UCM, recoge la adaptación de los principios adoptados en el Protocolo de Acoso Laboral de la Administración General del Estado (Resolución de 5 de mayo de 2011 sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado, BOE de 1 de junio de 2011) así como el Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en la Administración de la Comunidad de Madrid y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella (Acuerdo de 9 de mayo de 2017, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba expresa y formalmente el Acuerdo de 19 de abril de 2017, de la Mesa General de Negociación de los Empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid), adaptándolos a la organización, estructura e idiosincrasia de nuestra universidad.

1.2 Principios de actuación

Con el fin de asegurar que el personal de la UCM disfrute de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada, la UCM declara formalmente que rechaza todo tipo de conducta de acoso laboral, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quién sea la víctima o el acosador ni cual sea su rango jerárquico. Y debe manifestar su compromiso respecto al establecimiento de una cultura organizativa de normas y valores contra dicho acoso, manifestando como principio básico el derecho del personal de la UCM a recibir un trato respetuoso y digno.

El respeto a la dignidad e intimidad de las personas, la lucha contra toda forma de discriminación, el fomento de la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la garantía de la seguridad y salud y de la integridad física y moral constituyen derechos fundamentales de todos los miembros de la Comunidad Universitaria, que la Universidad Complutense de Madrid tiene obligación de garantizar.

Como parte de este compromiso la UCM adopta el presente Protocolo para detectar y erradicar el acoso de su ámbito de competencia como corresponde a una institución pública que asume el deber de garantizar los derechos fundamentales de quienes componen la comunidad universitaria y, en particular, el respeto a la dignidad y la intimidad de las personas, la lucha contra toda forma de discriminación, el fomento de la igualdad entre mujeres y hombres y la protección de la seguridad y la salud, enumerados en los párrafos precedentes.

Finalmente, para hacer efectivo dicho rechazo y el compromiso de actuación que debe llevar aparejado, es importante que cada Centro de la UCM se dote de los procedimientos y recursos que permitan prevenir, detectar y erradicar las conductas que supongan un acoso psicológico en el trabajo y, en el caso de que ocurran tales supuestos, adoptar las medidas correctoras y de protección a las víctimas.

II. Definiciones y objeto

2.1 Definición de acoso laboral

Cuando se utiliza la expresión acoso laboral, se suele hacer referencia a lo que en términos algo más concretos se conoce como «acoso moral o psicológico en el trabajo» –en su terminología inglesa, «mobbing»–. Es a este tipo de acoso, al que se referirá exclusivamente

este protocolo, sin olvidar, no obstante, que este fenómeno puede ser enmarcado, a su vez, en un marco conceptual más amplio como es el de la «violencia psicológica en el trabajo», en el que podemos incluir también toda una serie de conductas, indeseables e inaceptables en el ámbito laboral, tal como define el Convenio nº 190 de la OIT.

El supuesto amplio de la violencia psicológica en el trabajo, abordado por el C190, es particularmente relevante en el entorno universitario como el de la UCM, en el que la relación del personal docente no se encuentra tan marcada por una jerarquía y en la que las decisiones se toman frecuentemente por mayoría democrática en el seno de órganos universitarios, lo que puede llegar a perpetuar y legitimar una situación de acoso horizontal ejercida por un grupo mayoritario frente a otro minoritario, en un entorno altamente competitivo como el académico.

A los efectos de este Protocolo e intentando clarificar la definición de acoso laboral contenida en la Ley Orgánica 5/2010 a que se ha hecho referencia en la introducción, se considera como acoso psicológico o moral «la exposición a conductas de violencia psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquélla/s desde una posición de poder –no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos–, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud».

Ello comprende el acoso horizontal, vertical -ascendente y descendente-, el institucional, el de dirección o gestión, el disciplinario y el perverso. Ahora bien, para que una conducta pueda ser calificada de acoso psicológico o moral (mobbing), se requerirá que se cumplan todas las condiciones que se han subrayado en la definición.

No tendrán, por tanto, la consideración de acoso psicológico/mobbing:

- Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero no puede considerarse «mobbing» si no reúne las condiciones de la definición.
- Las acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo. Podría tratarse de auténticas situaciones de «maltrato psicológico en el trabajo», similares a las incluidas en el «mobbing», pero sin el componente de repetición y duración que se requiere en aquél, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz. Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas de acuerdo a la normativa propia de cada organización; pero no tipificadas como «mobbing», por no reunir las características esenciales de éste. Hay que tener en cuenta que, si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.
- Asimismo, no se considerarán conductas de acoso aquellas que, aun pudiendo incluirse aparentemente en la definición, se concluya que por sus características no constituyen comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones «fundadas» por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes) o bien, cuando las pruebas presentadas no sean consistentes, sin ser falsas.

En el Anexo II se incluye una relación no exhaustiva, pero clarificadora, de conductas «típicas» de acoso, a los efectos de una mayor clarificación de este fenómeno.

2.2 Objeto y ámbito de aplicación

El objeto de este protocolo es establecer un procedimiento de actuación ante situaciones que pudieran constituir acoso laboral en los términos establecidos en el apartado anterior, en el ámbito de la UCM.

El presente Protocolo será de aplicación a todo el personal de la UCM.

III. Procedimiento de actuación

3.1 Primera fase

3.1.1 Iniciación del procedimiento

El procedimiento se inicia de oficio por la Inspección de Servicios a partir de la presentación de una denuncia por escrito aportado por la persona presuntamente acosada, por su representante legal, por los representantes del personal de la UCM o las personas titulares de los órganos de la UCM que tengan conocimiento del posible acoso. Cuando el denunciante no sea el propio interesado, la UCM, a través de la Inspección de Servicios, estará obligada a corroborar el acoso con la presunta víctima y, una vez corroborado, iniciará las actuaciones previstas en este protocolo.

La Inspección de Servicios, tras un primer análisis de los datos objetivos y/o previamente conocidos sobre el caso podrá:

- No admitir a trámite dicha denuncia, por no tratarse de un acoso laboral tal y como está tipificado en este Protocolo. En este supuesto, decidirá si concurre otra falta disciplinaria o si es oportuna su derivación a otras instancias. (Comisión de Convivencia/Unidad de Prevención de Riesgos Laborales (PRL)).
- Iniciar una información reservada regulada en este caso según lo previsto en este Protocolo.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, y previa audiencia a las mismas, la Inspección de Servicios podrá adoptar las medidas provisionales que estime más oportunas para evitar mayores perjuicios a las personas afectadas.

3.1.2 Indagación y valoración inicial

La Inspección de Servicios, tras valorar la pertinencia de iniciar el trámite, podrá solicitar un informe previo de asesoramiento técnico a la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales de la UCM.

Asimismo, la Inspección de Servicios, si lo considera conveniente, podrá requerir de la Unidad de PRL el asesoramiento de un especialista en el área de psicología laboral aplicada. También podrá, si resulta necesario, entrevistar a los afectados -denunciante y denunciado- y a testigos u otro personal de interés si los hubiere.

El proceso de recopilación de información, en el marco de una información reservada que se desarrollará en un plazo de 15 días -ampliable a otros 15 días atendiendo a las circunstancias de la unidad analizada-, se ajustará a los principios de confidencialidad, sigilo y participación de todos los implicados, con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas.

Al finalizar esta indagación previa, la Inspección de Servicios emitirá un informe de valoración inicial de carácter interno y en el marco de la información reservada desarrollada.

3.1.3 Actuaciones y propuesta de medidas a adoptar

A la vista del informe de valoración inicial, la Inspección de Servicios podrá:

- a) Archivar la denuncia, motivado por alguno de los siguientes supuestos:
 - Falta de objeto o insuficiencia de indicios.

- Que por actuaciones previas se pueda dar por resuelto el contenido de la denuncia.
- b) Si de la información reservada practicada se dedujera la comisión de alguna otra falta, distinta al «mobbing» y tipificada en la normativa existente, se incoará el expediente disciplinario que corresponda.
- c) Si del referido informe se dedujera que se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial, –por ejemplo, de «maltrato psicológico», pero no «mobbing»–, se aplicará, si procede, alguna de las siguientes medidas:
 - c.1 Si se trata de una situación de conflicto: tratar de activar los medios alternativos de resolución de conflictos interpersonales, haciendo uso de los recursos disponibles en la UCM.
 - c.2 Si se trata de «otros supuestos» incluidos en el ámbito de los riesgos psicosociales: instar a los órganos competentes la aplicación de las medidas correctoras que aconseje el informe de valoración inicial, si procede.
- d) Indicios claros de acoso laboral: Cuando del referido informe se deduzca con claridad la existencia de acoso laboral, la Inspección de Servicios solicitará la incoación un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso, y aplicará si procede, medidas provisionales atendiendo a los derechos de las partes implicadas.
- e) Presunción/Indicios de posible acoso laboral, en base al informe inicial emitido: Si del informe de valoración inicial, que habrá considerado la naturaleza de la denuncia e incluirá las entrevistas realizadas y la información recopilada, se presumiera razonablemente que existen indicios de acoso laboral, contra el empleado/a de la UCM, pero no se está aún en condiciones de emitir una valoración precisa, la Inspección de Servicios, trasladará dicho informe inicial y toda la información disponible a un «Comité Asesor para situaciones de acoso», constituido al efecto, al que se hace referencia más adelante, continuando el procedimiento establecido en este protocolo.

3.2 Segunda fase.

3.2.1 Constitución de un Comité Asesor

Si en el informe inicial, la Inspección de Servicios concluye que hay presunción y/o indicios de posible acoso laboral solicitará la intervención de un Comité Asesor, que habrá de constituirse en el plazo de cinco días hábiles, en los términos establecidos en el Anexo I.

El Comité Asesor tendrá una formación ad hoc para cada caso concreto, respetando la composición que prevé en el Anexo I.

Serán de aplicación a los miembros de dicho Comité las normas relativas a la abstención y recusación establecidas en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

3.2.2 Investigación

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

Si el Comité Asesor acuerda continuar el procedimiento nombrará de entre sus miembros a un Relator/a quien realizará las actuaciones pertinentes para recabar la posible información complementaria que pueda existir y determinar si se aprecian o no indicios suficientes de situación de acoso laboral. Cuando el comité asesor requiera la participación de las partes implicadas en el procedimiento, éstas tendrán derecho a ser acompañados por los delegados/as de prevención.

Al término de dicha investigación, el Relator/a elaborará un informe que presentará al Comité Asesor. El plazo para recabar información y elaborar el informe correspondiente no será superior a quince días, ampliables, por causas justificadas, a otros quince días más.

Los Centros de la UCM tendrán la obligación de colaborar con el Relator/a a lo largo de todo el proceso de investigación.

3.2.3 Elaboración del Informe de conclusiones del Comité Asesor

Finalizada la investigación del Comité Asesor el Relator/a del procedimiento remitirá el informe de conclusiones a la Inspección de Servicios quién, a la vista del informe, en el plazo de quince días, podrá:

- Declarar la inexistencia de acoso y el archivo del expediente. No obstante, se pueden proponer aplicar medidas que mejoren la situación existente.
- Ordenar la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso y aplicar si procede medidas correctoras de la situación.
- Si se estima que se trata de hechos que pudieran ser constitutivos de algunos delitos cometidos por el personal de la UCM, contra el ejercicio de los derechos de la persona reconocidos por las leyes, deberá remitirse a las normas procedimentales aplicables.
- Si se detecta alguna otra falta distinta al acoso, se propondrá las acciones correctoras que pongan fin a la situación producida y se promoverá, en su caso, el expediente correspondiente.

3.3 Denuncias infundadas o falsas

En el caso de que del informe de valoración inicial o del emitido por el Comité Asesor, resulte que la denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, la Inspección de Servicios solicitará la incoación del correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.

3.4 Información

Se seguirá a este respecto lo previsto en la Ley 39/40 de Procedimiento Administrativo. Asimismo, se informará al Comité de Seguridad y Salud correspondiente, preservando la intimidad de las personas.

IV. Ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras

La ejecución, cumplimiento y seguimiento de las medidas correctoras propuestas en el informe del Relator/a corresponderá a cada Unidad o Centro implicado, así como a los responsables de la dirección y organización del trabajo. Además, de las medidas correctoras que afecten al puesto o a la organización del trabajo se prestará especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de la salud de las víctimas, al apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas, según los recursos disponibles en la UCM.

Los Centros y Unidades deberán informar al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de las medidas correctoras que se han aplicado y de su resolución.

Se deberá prestar también una atención especial a la evitación de posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo, cuando se produzca la reincorporación del empleado/a de la UCM que haya estado de baja laboral, después de una denuncia de acoso.

La Inspección de Servicios realizará, por otra parte, un registro y seguimiento estadístico de los casos de acoso laboral denunciados e informará de los mismos al Comité de Seguridad y Salud.

V. Medidas de actuación y prevención del acoso

Siguiendo los principios de la acción preventiva que se recogen en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el primer objetivo que hemos de plantearnos a la hora de abordar la prevención de cualquier riesgo es intentar evitarlo, si ello es posible; y de no serlo, ha de evaluarse el riesgo existente y actuar sobre el origen del mismo, para procurar minimizarlo.

Atendiendo a este principio, la actuación preventiva frente al acoso laboral debe plantearse a tres niveles: prevención, intervención y protección.

Es generalmente admitido que una organización inadecuada del trabajo, si bien no tiene por qué generar necesariamente conductas de acoso, suele favorecer la aparición de estas conductas. De ahí que la primera y fundamental vía para la prevención del acoso laboral sea un adecuado diseño de dicha organización, tal y como se recomienda para la prevención de los riesgos psicosociales, en general. Diseño que debe ser complementado con un adecuado sistema de evaluación y control de dichos riesgos psicosociales.

En relación con ambas cuestiones y a fin de que los entornos de trabajo de cada Centro y Unidad sean los más adecuados, de forma que no se favorezca la aparición de conductas de acoso en el trabajo, su acción preventiva debería regirse por medidas de prevención, de intervención y protección.

5.1 Medidas de prevención

Las medidas de prevención serían, entre otras, las siguientes:

- Identificación, evaluación y planificación preventiva de riesgos psicosociales. Las medidas preventivas sobre los riesgos psicosociales estarán orientadas al diseño ergonómico y psicosocial de los puestos de trabajo, así como medidas organizacionales, clarificando funciones, garantizando la ocupación efectiva y acorde con la cualificación profesional, promoviendo la participación y atendiendo de modo expreso en los ámbitos de toma de decisiones a los posibles sesgos asociados a la existencia de grupos mayoritarios frente a otros minoritarios, entre otras. Los Centros y Unidades están obligados a colaborar en este proceso de identificación, evaluación y planificación preventiva.
- Formación específica obligatoria sobre factores psicosociales a los diferentes niveles de la estructura jerárquica y equipos de trabajo.
- Formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, especialmente dirigida a responsables de equipos de personas, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.
- Información en materia preventiva específica en ergonomía y psicología aplicada y dirigida a colectivos concretos (campañas de sensibilización, recursos de la web, [página web de cultura preventiva](#), distribución de documentos, etc.)
- Aplicación de instrumentos de identificación precoz de conflictos y procedimientos para la resolución de los mismos.
- Promoción de un Código de Conducta y Declaraciones de Compromiso de Conducta Ética.
- Promoción de la salud y vigilancia de la salud.

Si a pesar de las medidas de prevención se identificaran casos de acoso laboral serán necesarias las medidas correctoras adicionales recogidas en el informe final del Relator/a.

5.2 Medidas de intervención

Como medidas genéricas se contemplan las siguientes:

- Aplicación efectiva del presente protocolo de actuación frente al acoso laboral en la UCM.
- Investigación de casos con indicios de daños a la salud.
- Escucha y asesoramiento en la orientación de casos. Este servicio es prestado por diferentes órganos como la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales y los Delegados de Prevención.
- Restauración y aplicación de los criterios establecidos por la Ergonomía y la Psicología para un diseño adecuado del trabajo.
- Coordinación de actividades empresariales.
- Intervención del Servicio de Medicina del Trabajo.
- Intervención clínica a través del Gabinete de Psicología.
- Adaptación del puesto de trabajo a la/s persona/s afectada/s.
- Adscripción a un nuevo puesto compatible con sus características personales o psicofísicas, cuando ello resulte factible.
- Otras medidas específicas: se podrán adoptar otras medidas que se estimen adecuadas para eliminar, evitar o reducir y controlar los riesgos psicosociales asociados a las posibilidades de acoso en el trabajo.

5.3 Medidas de protección

Entre ellas se pueden aplicar las siguientes:

- Separación, si es posible, de las partes en conflicto. Eventualmente pueden adoptarse medidas provisionales o definitivas de separación de las partes en conflicto.
- Garantía frente a represalias.
- Protección del denunciante.

VI. Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento

En el contexto de este protocolo deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:

Todo el personal de la UCM tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible acoso laboral que conozca.

La persona afectada por un hecho de acoso laboral podrá denunciarlo ante la Inspección de Servicios y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su denuncia.

Todo responsable de cada Centro y Unidad está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de acoso laboral en el ámbito de su competencia.

La aplicación de este protocolo no deberá impedir en ningún caso la utilización, paralela o posterior, por parte de las personas implicadas, de las acciones administrativas o judiciales previstas en la Ley.

En aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales a que obliga la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

Cuando se produzca un caso de acoso entre personal de la UCM y personal de una empresa externa contratada, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

Garantías del procedimiento para las partes implicadas:

1. Respeto y protección a las personas: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Los implicados podrán ser asistidos por algún delegado de prevención o asesor en todo momento a lo largo del procedimiento, si así lo requieren.
2. Confidencialidad: Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación.
3. Diligencia: La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.
4. Contradicción: El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.
5. Restitución de las víctimas: Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, la UCM deberá restituir las condiciones más próximas posible a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.
6. Protección de la salud de las víctimas: la UCM deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.
7. Prohibición de represalias: Se prohíbe expresamente cualquier actuación, conducta, comportamiento y todo aquello que vaya en contra de las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe.

"El grupo de trabajo redactor del Protocolo de Acoso Laboral se constituye en comisión de seguimiento del mismo, con la obligación específica de informar anualmente de su conocimiento a la Mesa Sindical, garantizando en todo caso su composición paritaria".

ANEXO I

Comité Asesor

1. Composición:

Un representante del equipo rectoral de la UCM.

Un/a técnico/a del Servicio de Prevención, preferentemente especialista en Ergonomía y Psicología Aplicada.

Un/a Delegado/a de Prevención.

Un/a experto/a designado/a al efecto (si el Comité lo estimara necesario).

Los miembros del Comité Asesor nombrarán por consenso un Relator para cada caso, encargado de dar impulso al procedimiento y elaborar un informe de conclusiones/recomendaciones.

Los componentes del Comité serán designados por el Rector ad hoc para cada caso, siendo cada unidad escuchada en sus propuestas de nombramiento. El Delegado de Prevención será designado a propuesta de los Delegados de Prevención del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de la UCM.

En la designación de los miembros del Comité se garantizará la distancia personal, afectiva y orgánica entre los miembros que la integren y las personas implicadas en el procedimiento.

2. Régimen de funcionamiento del comité asesor

Se regirá en su funcionamiento por:

Las disposiciones de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público relativas al funcionamiento de los órganos colegiados.

La normativa legal y convencional española en materia de acoso laboral que resulte de aplicación.

Las Directivas de la Unión Europea en materia de acoso que resulten de aplicación.

Las disposiciones recogidas en el presente protocolo.

Las normas de funcionamiento que acuerde el Comité.

3. Informes de conclusiones/recomendaciones

El informe de conclusiones y recomendaciones debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

Composición del Comité Asesor.

Antecedentes del caso, denuncia y circunstancias de la misma.

Actuaciones previas: Valoración e informe inicial del caso.

Actuaciones (testimonios; pruebas; resumen de los principales hechos).

Conclusiones.

Medidas correctoras propuestas.

ANEXO II

Listado de referencia de conductas que constituyen acoso laboral*

- A) Conductas consideradas como acoso laboral
- Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
 - Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan.
 - Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
 - 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.
 - Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador.
 - Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas.
 - Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.
 - Acoso horizontal o vertical expresado en decisiones adoptadas, incluso democráticamente, que perpetúan una situación de desventaja de una persona o grupo minoritario frente a otro.
 - No atender a las peticiones fundadas del trabajador, con el objeto de aislarlo o ignorarlo.
 - Ciberacoso, entendido como enviar, publicar o compartir contenido negativo, perjudicial, falso, o cruel sobre otra persona. Esto puede incluir compartir información personal o privada sobre alguien más, provocando al trabajador humillación o vergüenza. Asimismo, no respetar los horarios de descanso del trabajador, llenándole de peticiones a través de medios electrónicos.
- B) Conductas que no son acoso laboral (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones)
- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
 - Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
 - Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.
 - Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
 - Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
 - Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
 - Conflictos personales y sindicales.

* Adaptación a las circunstancias de la UCM del Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.