



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES

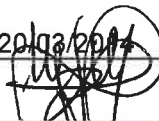
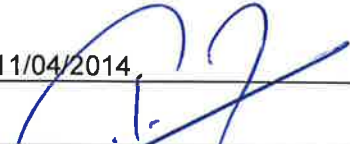
PPRL-1303

Edición:3

Fecha:11/04/2014

Página 1 de 10

TITULO: PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES SITUACIONES DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Elaborado por: SERVICIO DE PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL	Revisado por: M ^a Pilar Moreno Martínez	Aprobado por: Consejera de Participación Ciudadana y Régimen Interior.
Fecha: 24/02/2014	Fecha: 20/03/2014	Fecha: 11/04/2014
Firma	Firma 	Firma 



Procedimiento 1303

PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES SITUACIONES DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

AYUNTAMIENTO

PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL



ÍNDICE

- 1.-Objeto
- 2.-Alcance
- 3.-Documentación y normativa de referencia
- 4.-Definiciones
- 5.-Realización
 - 5.1. Fase previa
 - 5.2. Fase de desarrollo
 - 5.2.1 Inicio del procedimiento
 - 5.2.2 Comisión de Riesgos Psicosociales
 - 5.3. Garantías y sigilo profesional
 - 5.4. Responsabilidades y funciones
- 6.-Anexos

FECHA	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR



El Ayuntamiento de Zaragoza tiene como objetivo general prioritario alcanzar la más alta cota posible en la seguridad y salud de sus empleados públicos que son su recurso más importante. Es responsabilidad de todas las Áreas, departamentos y servicios y de los empleados municipales que los integran el cumplimiento de los elementos que componen el sistema de gestión. Las responsabilidades específicas de cada Unidad se establecerán en este manual y en los procedimientos e instrucciones operativas correspondientes.

1.- OBJETO

Prevenir, identificar y evaluar las posibles situaciones de violencia en el trabajo, incluidas el acoso psicológico y sexual en el marco de la prevención de riesgos laborales, así como establecer las pautas de actuación a seguir ante cualquiera de estas situaciones.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a la totalidad del personal municipal.

Las empresas externas contratadas por el Ayuntamiento de Zaragoza serán informadas de la existencia de un protocolo de actuación frente a la violencia y acoso laboral. Cuando se produzca un caso de este tipo entre empleados públicos y personal de una empresa externa contratada se aplicaran los mecanismos de coordinación empresarial.

3.- DOCUMENTACIÓN Y NORMATIVA DE REFERENCIA

- Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Zaragoza
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y LEY 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social
- LEY ORGÁNICA 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres .
- NTP 476 "El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing. INSHT
- Documento "Acoso Psicológico laboral" M^a Pilar Moreno Martínez S.P. y S. Ayuntamiento de Zaragoza
- Recomendación de las Comunidades Europeas 92/131 de 27 Noviembre 1991, relativa a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo aborda el acoso sexual
- Constitución Española art. 35.1
- Ley 7/2007 de 12 de Abril del Estatuto Básico del Empleado Público
- Criterio Técnico de la Inspección de Trabajo nº 69/2009



TITULO: PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES SITUACIONES DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

- Estrategia española de seguridad y salud en el trabajo (2007-2012). Anexo IV. Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el lugar del Trabajo (26 de Abril de 2007).
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- NTP 854: Acoso Psicológico en el trabajo: Definición.
- NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo.
- NTP 507: Acoso sexual en el trabajo.
- Ley Organica 5/2010 de 22 de Junio de modificación del Código Penal.

4.- DEFINICIONES

Violencia en el trabajo: Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma

Acoso psicológico en el trabajo: 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 aquella/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 exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo para la salud. (NTP 854).

Para referir una situación de acoso laboral es necesario constatar una serie de condiciones básicas:

Intensidad en las acciones, es decir, conductas amenazantes, abusivas o acosantes, que son susceptibles de violentar e intimidar a quien es objeto de las mismas.

Repetición sistemática de dichas conductas, por tanto, cierta frecuencia en la aparición.

Exposición en el tiempo o duración prolongada.

Focalización de las acciones hostiles en una persona o grupo.

Acoso sexual: es 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:

1. Dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma.
2. La negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuación del mismo, el salario o cuales quiera otras decisiones relativas al empleo.



TITULO: PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES SITUACIONES DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Acoso por razón de sexo: es 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.

Acoso discriminatorio: Toda conducta no deseada, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, vinculada a cualquier circunstancia personal (origen étnico o racial, orientación sexual, ...) que tiene como propósito o como efecto vulnerar la dignidad de la persona y crearle un entorno discriminatorio, hostil, humillante o degradante.

Niveles de acoso: el acoso moral, sexual o discriminatorio puede darse en distintos niveles:

- **Descendente:** cuando la persona que acosa está por encima en el nivel jerárquico de la empresa (jefe, director etc.)
- **Horizontal:** cuando acosador y víctima pertenecen al mismo nivel jerárquico (compañero de igual rango, por ejemplo).
- **Ascendente:** cuando la persona a la que se acosa pertenece a un nivel jerárquico superior que el acosador.

Por lo tanto, cualquier persona que pertenezca a la empresa podrá acogerse a este protocolo independientemente del puesto de trabajo que ocupe.

Riesgo psicosocial: Los factores de riesgo psicosocial son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés.

Clima laboral: Es la percepción que el trabajador/a tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral.

Condiciones de trabajo: Son el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta en el entorno en que ésta se realiza, en cuanto que estas variables determinan la salud del trabajador/a en la triple dimensión apuntada por la O.M.S.

Riesgo laboral: la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.

Daños derivados del trabajo: las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.

Accidente de trabajo: Se entiende por accidente de trabajo toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena. Se presumirá, salvo prueba en contrario, que son constitutivas de accidente de trabajo las lesiones que sufra el trabajador durante el tiempo y en el lugar del trabajo.



5.- REALIZACIÓN

El procedimiento consta de dos fases: Fase previa y Fase de desarrollo

5.1 Fase Previa

Ante una denuncia o comunicación de posible situación de violencia en el trabajo se reunirán los técnicos del Servicio de Prevención y Salud Laboral con los Delegados de Prevención para que a la vista de los hechos determinen si existe un conflicto en el trabajo, o si existen indicios de acoso.

Si se determina que existe un conflicto se establecerán las medidas preventivas a implantar, el responsable y el plazo para la ejecución de dichas medidas, que se trasladarán al Jefe de Servicio para su conocimiento.

Por su parte, dicho Jefe de Servicio deberá remitir al Servicio de Prevención y Salud Laboral en el plazo de tres meses informe sobre el estado de implantación de las citadas medidas.

Si los técnicos del Servicio de Prevención y Salud Laboral y los Delegados de Prevención estiman que existe una situación de violencia en el trabajo se convocará a la Comisión de Riesgos Psicosociales para que inicie el procedimiento que se detalla.

5.2 Fase de desarrollo

5.2.1 Inicio del procedimiento

Ante una posible situación de violencia o acoso en el trabajo, el trabajador o grupo de trabajadores, su representante legal, representantes de los trabajadores u órganos administrativos, presentarán un escrito de queja (según modelo estandarizado llamado "Registro de Riesgos Psicosociales") ante cualquiera de las siguientes instancias: Servicio de Prevención y Salud Laboral, Comité de Seguridad y Salud, Delegados de Prevención y Servicio de Relaciones Laborales o Jefe de Servicio correspondiente.

5.2.2 Comisión de Riesgos Psicosociales

Se constituirá una **Comisión de Riesgos Psicosociales** para el estudio de posibles situaciones de violencia en el trabajo. Dicha comisión será paritaria y estará formada por representantes del Servicio de Prevención y Salud Laboral, del Servicio de Relaciones Laborales y Delegados de Prevención.

La Comisión de Riesgos Psicosociales realizará todas aquellas actuaciones que considere necesarias para la averiguación y determinación de la posible situación de violencia en el trabajo. En un plazo máximo de diez días, mediante citación formal para su comparecencia ante la Comisión, arriba citada, se procederá a entrevistar a la persona afectada, al supuesto agresor o acosador, a compañeros del afectado, a los inmediatos superiores, y a quienes se considere que pueda ser necesario para establecer la vía de actuación. Tanto el denunciante



TITULO: PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES SITUACIONES DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

como el denunciado podrán comparecer con los testigos o representante laboral o legal que estimen oportunos.

El resultado de las actuaciones anteriores se reflejará en el documento de conclusiones elaborado por la Comisión y se dará traslado al denunciante y denunciado y a la Jefatura correspondiente.

Si en el documento de conclusiones se valora que la queja no corresponde a un caso de acoso moral, sexual o violencia en el trabajo, y por tanto que no hay contenido, es un conflicto puntual, o tiene cualquier otra naturaleza, se archivará y se comunicará al demandante transmitiendo que no es competencia de esta Comisión.

Si del documento de conclusiones se desprendiera la estimación de la denuncia se plantearán las medidas correctoras o preventivas oportunas para la resolución del problema y se procederá a valorar la posibilidad de realizar la evaluación de riesgos psicosociales y las actuaciones de vigilancia de la salud que correspondan. El Jefe de Servicio correspondiente remitirá al Servicio de Prevención y Salud Laboral en un plazo no superior a quince días la planificación de las medidas preventivas que puedan derivarse de dicho informe o de la evaluación de riesgos psicosociales, si está se llevase a cabo.

De la resolución final se dará cuenta al Comité de Seguridad y Salud y al Servicio de Relaciones Laborales, así como a los trabajadores afectados y al Jefe de Servicio correspondiente.

Si del resultado de la evaluación de riesgos psicosociales y de la vigilancia de la salud se desprende que existe un daño para la salud del trabajador será la MAZ la que dictamine la calificación de accidente de trabajo, y se establecerán las medidas organizativas y de régimen interior que sean necesarias para el cese de la situación de violencia o acoso. Una vez adoptadas dichas medidas, se establece el plazo de un mes para su control y evaluación por parte de la Comisión.

Por parte del Comité de Seguridad y Salud se hará un seguimiento sobre la puesta en marcha y la efectividad de las medidas adoptadas.

5.3 Garantías y sigilo profesional

A los miembros de la Comisión de Riesgos Psicosociales les será de aplicación lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 65 del Estatuto de los Trabajadores en cuanto al sigilo profesional debido respecto de las informaciones a que tuviesen acceso como consecuencia de su actuación.

Las medidas de vigilancia y control de la salud de los trabajadores se llevarán a cabo respetando siempre el derecho a la intimidad y a la dignidad de la persona del trabajador y la confidencialidad de toda la información relacionada con su estado de salud.



5.4.- Responsabilidades y funciones

Jefatura del Servicio de prevención y Salud Laboral: Es la responsable de la coordinación, revisión y aprobación del procedimiento. Debe supervisar y coordinar las acciones de información y formación necesarias para la implantación del procedimiento. Debe establecer las actuaciones preventivas necesarias para la resolución de los casos de violencia en el trabajo, preferentemente en las fases iniciales.

Técnicos de Prevención del Servicio de Prevención y Salud Laboral. Son responsables de la identificación de los factores de riesgo psicosociales y de la propuesta de acciones correctoras en el caso de que se evidencien dichos riesgos.

Personal sanitario de la Unidad de Vigilancia de la Salud del Servicio de Prevención y Salud Laboral. Son responsables de identificar los daños para la salud derivados de los factores de riesgo psicosocial .

Representantes en la Comisión de Riesgos Psicosociales. Son responsables de evaluar y controlar la eficacia de las medidas adoptadas.

El jefe del servicio de adscripción del trabajador denunciante, es responsable de la organización del trabajo en su estructura, la información interna y la gestión. Debe velar porque los factores organizacionales del trabajo no representen un riesgo laboral para los trabajadores municipales. Debe adoptar las acciones correctoras propuestas por Servicio de Prevención y Salud Laboral para prevenir y evitar los posibles casos de violencia en el trabajo.

Régimen Interior debe coordinar e implantar procedimientos específicos de resolución de los casos contemplando cuantas medidas sean necesarias desde el punto de vista organizativo y de régimen interior tendentes a prevenir, evitar y actuar ante los casos de violencia en el trabajo.

Delegados de Prevención y Representantes de la empresa en el Comité de Seguridad y Salud: Estarán informados de los procedimientos existentes, así como de los procedimientos en curso de elaboración. Serán consultados previamente a su resolución. Serán informados de los resultados de cuantas actuaciones sean llevadas a cabo por parte de los servicios municipales. Velarán por el cumplimiento de las medidas correctoras previstas en todas las fases de actuación.



6.- Anexos

Anexo 6.1: Listado de referencia de conductas que son, o no son, 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.

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

* Tomado 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



REGISTRO DE RIESGOS PSICOSOCIALES

MODELO DE DENUNCIA

SOLICITANTE

- Persona Afectada Servicio de Prevención Relaciones Laborales
 Comité de Seguridad y Salud Delegados de Prevención Otros

DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA

Nombre y apellidos

NIF

Sexo

H M

Teléfono de contacto

DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA

Centro de trabajo

Vinculación laboral

- Funcionario/a Laboral Interino

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

DOCUMENTACIÓN ANEXA

- Sí. (especificar) No

SOLICITUD

- Solicito el inicio del Procedimiento de Actuación frente al Acoso

LOCALIDAD Y FECHA

FIRMA DE LA PERSONA INTERESADA