

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO LABORAL

1. INTRODUCCIÓN

Los efectos del acoso laboral tienen una incidencia directa sobre la salud y la seguridad de los trabajadores (PAS y PDI) y perjudican a las universidades, que deben afrontar sus consecuencias negativas y los costes directos e indirectos asociados a este tipo de conductas (absentismo, rendimiento, prestaciones...). Al estar centrada en el acoso laboral, esta presentación toma como referencia al PAS y al PDI, lo que no impide que los procedimientos de gestión del acoso puedan y deban incluir a los estudiantes.

Para evitar una visión reactiva del problema, centrada en aportar soluciones puntuales y tardías, se hace necesaria una actuación de las universidades frente al acoso laboral que permita:

- Centrar la actuación en el ámbito de trabajo donde se produce el daño.
- Actuar con un procedimiento preventivo, proactivo e integral.
- Considerar el acoso laboral como un proceso en su conjunto, más allá de daños puntuales.

2. JUSTIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los comportamientos de acoso pueden causar o agravar trastornos mentales y físicos en los trabajadores y, por tanto, deben quedar incluidos en el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. Las universidades deben velar por este derecho de sus trabajadores y una forma idónea para hacerlo es aprobar un procedimiento interno, de carácter integral y naturaleza preventiva, que involucre al conjunto de la comunidad universitaria y que:

- especifique claramente las acciones aceptables e inaceptables,
- defina las consecuencias que acarrearán los incumplimientos
- y permita adoptar medidas preventivas y/o correctoras negociadas, en lugar de improvisar soluciones puntuales.

Estos procedimientos permiten a las universidades cumplir con su deber legal de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales, sin improvisar una manera de hacer cuando se presentan las situaciones de acoso.

3. ORIENTACIONES GENERALES

A la hora de desarrollar un procedimiento para prevenir las situaciones de acoso laboral, es preciso tener en cuenta una serie de **condiciones**:

- Los procedimientos no deberían tener carácter disciplinario, ya que su verdadero objetivo no es castigar el acoso, sino intervenir para evitar que se produzcan este tipo de comportamientos.
- Los procedimientos deben integrarse en el sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales de la universidad, sin suponer una ruptura con el resto de actividades preventivas llevadas a cabo.
- La tramitación debería recaer en una Comisión de Evaluación a quien corresponderá la aceptación o no a trámite de la denuncia, el diagnóstico de la situación y la propuesta de medidas correctoras en materia de acoso en el trabajo. Dicha Comisión debería estar constituida por un número reducido de personas designadas por los órganos de gobierno de la universidad, los órganos de representación de los trabajadores (en particular, delegados de prevención) y el propio servicio de prevención de riesgos laborales.
- Los procedimientos han de ser flexibles y contemplar las distintas fases de desarrollo del problema, planteando respuestas metodológicas diferentes y complementarias, basadas en el uso de herramientas orientadas a la detección, junto a otras dirigidas al diagnóstico, la investigación, la intervención y la resolución.
- Los procedimientos deben derivar en compromisos claros y acciones efectivas y dar cabida al conjunto de los integrantes de la comunidad universitaria, motivo por el que han de ser participados, conocidos y compartidos por todos.

4. DESARROLLO Y APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Las situaciones de acoso laboral son procesos graduales y complejos que van gestándose a lo largo del tiempo. En consecuencia, todo procedimiento debería contemplar desde la prevención activa (en ausencia de situaciones de acoso en el trabajo) hasta la propuesta de medidas sancionadoras (cuando se haya investigado y probado la existencia de acoso).

Considerando la evolución que tienen las situaciones de acoso, el procedimiento podría ser el resultado de **cinco etapas** fundamentales:



4.1. NEGOCIACIÓN Y ACUERDO

El procedimiento debería responder a la voluntad y el compromiso explícito de los distintos estamentos de la comunidad universitaria para prevenir y erradicar el acoso. A tal efecto, podría resultar útil la aprobación por los órganos de representación y gobierno de una declaración de principios que ponga de manifiesto el carácter intolerable de estas conductas y adopte el procedimiento como guía para su gestión.

4.2. PREVENCIÓN PROACTIVA

La universidad debe integrar la prevención del acoso con el resto de actividades preventivas llevadas a cabo, desarrollando las acciones de sensibilización, formación e información necesarias para evitar este tipo de conductas, anticipándose a problemas o necesidades futuras.

4.3. DETECCIÓN TEMPRANA

La universidad debe analizar si la actividad preventiva en materia de riesgos psicosociales es suficiente, tratando de detectar las situaciones de acoso de baja intensidad y/o corta duración para poder actuar cuanto antes sobre los factores que las generan, evitando que se conviertan en cuadros graves e irreparables.

4.4. GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

La gestión de las situaciones de acoso es una obligación de la universidad que, cuando las dos etapas anteriores se han demostrado ineficaces, debe abordar el problema a través de un procedimiento sencillo que debería ser impulsado por una Comisión de Evaluación creada al efecto (en la que recaerá la investigación y la propuesta de resolución que corresponda) y contemplar al menos **cinco fases**:

- 1. Denuncia:** El procedimiento se iniciará a instancia de la persona afectada, aunque resulta recomendable que cualquier otro trabajador pueda instar su apertura, siendo necesario en este caso comunicarlo al interesado y solicitar su aprobación.
- 2. Investigación:** Una vez tramitada la queja se deberá iniciar la fase de investigación en la que podrán proponerse medidas cautelares y durante la que se practicarán todas las pruebas que las partes propongan y que versen sobre hechos en los que las partes no estén de acuerdo.
- 3. Resolución:** Se recomienda que la Comisión de Evaluación, emita un informe detallado recogiendo los antecedentes del caso, los hechos acreditados tras la investigación, un resumen de las diligencias y pruebas practicadas y las propuestas de solución (concretando las acciones a adoptar).
- 4. Decisión:** La Comisión elevará su propuesta de solución al Rectorado, quien deberá garantizar su implantación motivando, en su caso, las razones de un eventual rechazo.
- 5. Post-Resolución:** El procedimiento debería incluir competencias de la Comisión para efectuar un seguimiento de las medidas propuestas y supervisar que ninguno de los trabajadores que hayan intervenido en calidad de denunciante, víctima, testigo o informador sufra represalias.

En función de la naturaleza del caso, puede ser eficaz incluir en las primeras etapas del proceso una **fase de mediación** dirigida a abordar el problema de manera ágil, dialogada y con la intervención de un tercero imparcial que tratará de proporcionar pautas de actuación para intentar poner fin al conflicto y evitar que se vuelva a producir en el futuro. En todo caso, la participación de las partes en la fase de mediación será voluntaria y la propuesta de solución tendrá que ser aceptada por ellas.

4.5. SEGUIMIENTO Y CONTROL

El procedimiento debe disponer de mecanismos de control y seguimiento que permitan su retroalimentación para detectar posibles aspectos deficientes y mejorables, con el fin de facilitar la implantación de las medidas preventivas y/o correctoras que corresponda adoptar en cada caso.

5. CONDICIONES DE EFICACIA

Para ser eficaces, los procedimientos internos para la gestión de quejas de acoso deben reunir una serie de **requisitos**.

5.1. PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

La participación y el acuerdo de los trabajadores en la elaboración y difusión de los procedimientos contribuyen a garantizar su legitimidad y aumentar el grado de confianza en ellos.

5.2. COMISIÓN DE EVALUACIÓN

Los integrantes de la Comisión de Evaluación creada para impulsar el procedimiento deben ser neutrales y contar con la formación, las competencias y los recursos necesarios para desarrollar su función:

- **Neutralidad:** Las partes deben tener una audiencia imparcial y un trato justo que no se produce, por ejemplo, cuando la tramitación está a cargo de un superior.
- **Formación:** Una correcta formación acerca del acoso de los integrantes de la Comisión facilita la comprensión de las quejas y el propósito de estos procedimientos.
- **Competencias:** La Comisión debe tener la capacidad necesaria para afrontar la investigación y adoptar medidas preventivas y de protección adecuadas y a su debido tiempo.

5.3. PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD

En este tipo de procedimientos resulta fundamental asegurar el máximo respeto al deber de confidencialidad, actuando con la discreción necesaria para proteger la dignidad y la privacidad de las partes y el resto del personal involucrado.

5.4. TRAMITACIÓN

Los procedimientos deben ser manejados con eficiencia y eficacia, evitando gestiones anómalas que cuestionen el compromiso de la universidad frente a este tipo de comportamientos. A tal efecto, la tramitación debe reunir las siguientes **condiciones**:

- **Tutela judicial**

El procedimiento debe ser respetuoso con el derecho de tutela, permitiendo a la universidad y las partes en conflicto decidir de qué forma y a través de qué vía desean plantear el problema.

- **Documentación**

La Comisión deberá dejar constancia documental de cada una de sus actuaciones, evitando intervenciones informales ya que, en general, son poco garantistas y pueden resultar perjudiciales para la resolución del problema.

- **Motivación**

Se recomienda que en el escrito de solicitud de apertura del procedimiento, el afectado describa la situación y detalle las medidas (formación, cambio de puesto, publicidad de las resoluciones...) que considere que podrían solucionar el problema.

- **Quejas inapropiadas**

Algunas quejas sobre acoso pueden ser falsas o ilegítimas o no corresponderse propiamente con dicha conducta al reflejar otro tipo de conflictos laborales o situaciones que, aunque tienen que ser atendidas, deben abordarse al margen del procedimiento específico establecido al efecto. Un análisis previo para admitir o redirigir las quejas por una instancia neutral constituye una buena solución a ambos problemas.

- **Medidas cautelares**

Los procedimientos deben incluir medidas para evitar cualquier tipo de intimidación, represalia o presión a denunciantes, víctimas, testigos e informadores durante su tramitación, incluido el cese inmediato del trabajo con la persona aludida en el escrito de queja.

- **Impulso del procedimiento**

Las quejas deben ser investigadas y tratadas a tiempo, sin demoras ni interrupciones indebidas, estableciendo plazos para evitar retrasos en su tramitación. La lentitud en la resolución es una de las situaciones que puede perjudicar la eficacia de estos procedimientos.

- **Resoluciones y medidas**

En el caso de que se verifique que la conducta de acoso se ha producido efectivamente, el procedimiento debe de dar paso a otro tipo de intervención de naturaleza disciplinaria o sancionadora contra la persona que ha cometido esta conducta. Esto mismo debería suceder si se apreciara evidente falsedad y mala fe por parte de la persona denunciante.

Si la conducta fuera de tal gravedad que pudiera ser constitutiva de delito, los hechos se tendrían que poner en conocimiento del Ministerio Fiscal, sin perjuicio de la adopción obligatoria de medidas preventivas por parte de la universidad.

6. CONCLUSIONES

La aprobación de un procedimiento integral para prevenir y afrontar el acoso laboral resulta esencial para garantizar el derecho a una protección eficaz de la seguridad y salud en el trabajo del PAS y el PDI y su existencia beneficia tanto a la universidad como a los propios trabajadores:

- A la universidad, porque sirve de guía para intervenir ante este tipo de situaciones permitiéndole implantar medidas preventivas, gestionar eventuales situaciones de acoso y depurar responsabilidades en caso de que éste se constate.
- Al PAS y el PDI, porque les permite contar con un procedimiento de solución del conflicto autónomo, cercano, ágil, imparcial y eficaz, con absoluto respeto al principio de tutela judicial, a la que podrán acudir en cualquier momento.

De acuerdo con todo lo expuesto, considerando la compleja organización y las peculiaridades propias de la universidad, podría resultar útil contar con un modelo de procedimiento de gestión de situaciones de acoso laboral, a modo de referencia común, al que voluntariamente pudieran acudir aquellas universidades que lo deseen, incorporando, en su caso, las modificaciones necesarias para ajustar el referido texto a sus características particulares.

En definitiva, por el carácter inadmisibles de estas conductas, las universidades están obligadas a intervenir ante el acoso laboral. Para no afrontar cada caso de forma puntual e improvisada, deberían dotarse de herramientas eficaces que les permitan prevenir y reaccionar eficazmente ante este tipo de conflictos.

7. BIBLIOGRAFÍA

Manuel Velázquez. Observatorio Vasco sobre Acoso y Discriminación. Internal Procedures on Work-related Bullying Complaints Critical Points

<http://www.hrpub.org/download/20160430/SA9-19606038.pdf>

Guía del Observatorio Vasco de Acoso para la elaboración de un Protocolo sobre Conductas de Acoso Laboral

http://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/nota_prensa/ponencias_jt141121_psiko/es_notas1/adjuntos/acoso_laboral_osalan_2014.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/881a915/ntp-891%20w.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. NTP 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/881a915/ntp-892%20w.pdf>

