



Entorno Seguro

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN,
VERIFICACIÓN E INTERVENCIÓN PARA LOS CASOS
DE ACOSO LABORAL /MOBBING

Elaborado por: Equipo Entorno Seguro	Aprobado por: Consejo de Dirección
Fecha: 03.01.2022	Fecha: 10.01.2022

Rev.	Fecha	Apdo. modificado/descripción de la modificación	Motivo
0	03.01.2022	Protocolo	Creación

Índice

1	Objetivos y compromisos	4
2	Qué es el acoso laboral	4
3	Prevención y detección del acoso laboral.....	4
4	Recomendaciones generales para la verificación del acoso laboral y ayuda a la víctima ..	5
5	Valoración y verificación de la situación de acoso laboral	6
5.1	¿Qué hacer si se confirma la situación de acoso laboral?	6
5.2	¿Qué hacer si no se confirma la situación de acoso laboral?.....	6
6	Contacto equipo Entorno Seguro.....	7
	Anexo 1. Diagrama de flujo del protocolo para la prevención, verificación e intervención para los casos de acoso laboral	8
	Anexo 2. Recomendaciones para la entrevista con el trabajador presuntamente acosado	9
	Anexo 3. Recomendaciones para la entrevista con los observadores no participantes.....	10
	Anexo 4. Recomendaciones para el equipo de apoyo en los presuntos casos de acoso laboral	10

1 Objetivos y compromisos

Conscientes de las graves consecuencias que una situación de acoso laboral o mobbing puede tener tanto para la salud de la persona trabajadora y las personas que le rodean, como para el desarrollo de la actividad habitual de una empresa, IQS establece una herramienta de protección frente al acoso laboral. Para ello se delimita el concepto de mobbing y sus manifestaciones, de manera que cualquier persona trabajadora pueda en todo momento saber cuándo está ante una situación de acoso laboral. Asimismo, se establece un procedimiento prevención, detección y resolución del acoso laboral.

En el convenio colectivo de IQS están contempladas como faltas laborales muy graves el acoso sexual y el acoso laboral (Art. 42), así como la existencia del equipo de entorno seguro (Art. 51).

2 Qué es el acoso laboral

Podemos entender por acoso laboral o mobbing, la situación en la que una persona trabajadora o grupo de trabajadores actúan contra un tercero con intención de hacer daño, repitiendo conductas agresivas, sostenidas en el tiempo de manera que se crea un esquema de sometimiento de la víctima, sin que el acoso se dé por razón de sexo o constituya un acoso sexual.

Estas actuaciones incluyen comportamientos de desprecio y ridiculización, coacciones, agresiones físicas y verbales, comportamientos de intimidación y amenaza, comportamientos de exclusión social y ninguneo, robos, chantajes, extorsiones y deterioro de pertenencias...

Este tipo de conducta puede extenderse en el ámbito digital (ciberacoso).

En el caso del acoso laboral, lo más frecuente son las conductas de exclusión y ninguneo¹.

3 Prevención y detección del acoso laboral

Como primera medida preventiva, el equipo de Entorno Seguro de IQS pone el foco sobre esta problemática comunicando la existencia de este protocolo de recomendaciones, y poniéndolas a disposición de toda la comunidad universitaria. Ello debe contribuir a un gradual cambio de cultura por el que se logre una mayor sensibilidad hacia el sufrimiento causado por

¹ También deben considerarse acoso las conductas que, sin pretender, por lo menos subjetivamente, el sometimiento de la víctima, obligan a la víctima a mantener un **contacto no deseado** y no justificable (laboralmente) con el agente del acoso. Ejemplos de ello son las conductas de sobreprotección o supervisión no pedida y no justificable laboralmente, o conductas de ofrecimiento insistente de amistad no pedida. La intención de hacer daño, la intención de someter o incluso la agresividad están subjetivamente ausentes en el caso del acosador, pero causa igualmente un dolor no deseado en la víctima, que puede verse impotente para poner fin a la conducta del acosador.

el acoso laboral. Todo miembro de la comunidad universitaria está llamado a prestar atención a los indicadores de acoso laboral.

A continuación, se detallan posibles indicadores del acoso laboral:

Indicadores conductuales de los posibles acosadores	
1	Exclusión y ninguneo de la víctima
2	Difusión de rumores sobre la víctima, uso de retórica difamatoria y estigmatizante
3	Evaluación injusta del trabajo
4	No asignación de funciones
5	Asignación de una excesiva carga de trabajo
6	No asignación de medios
7	Negación de cualquier iniciativa o sugerencia de la víctima
8	Asignación de trabajos por debajo de su calificación
9	Asignación de trabajos sin valor alguno
10	Prescripción, implícita o explícita, del ninguneo de la víctima en los demás trabajadores

La observación de algunos de los siguientes indicadores no debe asociarse exclusivamente a una conducta de acoso. Habrá que ser muy cuidadosos ya que estos indicadores pueden estar asociados a otras problemáticas:

Indicadores emocionales de la posible víctima	
1	Síntomas de estrés psicológico (somatizaciones, insomnio, alteración de los hábitos alimentarios, pérdidas de memoria, depresión, crisis de ansiedad, ataques de pánico, pensamientos autolesivos, uso de drogas, etc.)
2	Sentimientos de baja autoconfianza y autoestima, autoeficacia e inseguridad
3	Sentimientos de indefensión y desesperanza
4	Irascibilidad, dificultad de control del llanto, inestabilidad emocional

4 Recomendaciones generales para la verificación del acoso laboral y ayuda a la víctima

Cuando un miembro del personal docente, investigador, administrativo o de gestión de IQS crea ser víctima de acoso laboral, se recomienda poner su caso en conocimiento de algún miembro del equipo de Entorno Seguro, y/o del Director de Recursos Humanos, y/o de la Dirección General.

Se recomienda que cualquier miembro de la comunidad universitaria que tenga conocimiento o sospecha de un caso de acoso laboral, acuda a cualquiera de los miembros del equipo de Entorno Seguro, cuya misión encomendada es la de ayudar a la gestión de estas situaciones.

El equipo de Entorno Seguro dispone de la siguiente dirección de correo electrónico: entornoseguro@iqs.url.edu. La lista actualizada de miembros del equipo de Entorno Seguro puede consultarse en <https://www.iqs.edu/es/conoce-iqs/presentacion/unijes>.

5 Valoración y verificación de la situación de acoso laboral

Se recomienda que estas tres instancias (equipo Entorno Seguro, Director de Recursos Humanos y Dirección General) trabajen colegiadamente para constituir un equipo de verificación.

El equipo de verificación para casos de mobbing, tiene que estar constituido, como mínimo, por dos miembros del equipo de Entorno Seguro (que serán designados por el agente de Entorno Seguro) y por Dirección General de IQS, quienes valorarán la necesidad de integrar a otros miembros en función del caso concreto.

Una vez constituido, el equipo de verificación realizará una entrevista con el trabajador presuntamente acosado siguiendo las recomendaciones del anexo 2. En caso de que, a lo largo de la entrevista, la presunta víctima mencione a potenciales testigos del acoso (observadores no participantes) y solo si la presunta víctima desea continuar recibiendo ayuda por parte de IQS, el equipo de verificación realizará una entrevista con éstos siguiendo las recomendaciones del anexo 3.

Acciones	Ver
1. Entrevista con el trabajador presuntamente acosado.	Anexo 2
2. Entrevista con los observadores no participantes.	Anexo 3

5.1 ¿Qué hacer si se confirma la situación de acoso laboral?

La verificación del acoso se produce cuando, por el seguimiento del presente protocolo, o por otra circunstancia, el equipo de verificación de IQS no tiene dudas razonables respecto la realidad de éste ni sobre la identidad de los acosadores.

En tal caso, la dirección del centro debe aplicar medidas disciplinarias pertinentes y, según la gravedad del caso, emprender acciones legales contra los acosadores, preferiblemente habiéndolo acordado con la víctima.

5.2 ¿Qué hacer si no se confirma la situación de acoso laboral?

Si no se logra confirmar la situación de acoso tras las acciones 1 (Entrevista con el trabajador presuntamente acosado) y las acciones 2 (Entrevista con los observadores no participantes), se recomienda crear un grupo de apoyo.

El equipo de verificación designará los miembros del equipo de apoyo.

Acciones	Ver
3. Creación de un grupo de apoyo	Anexo 4

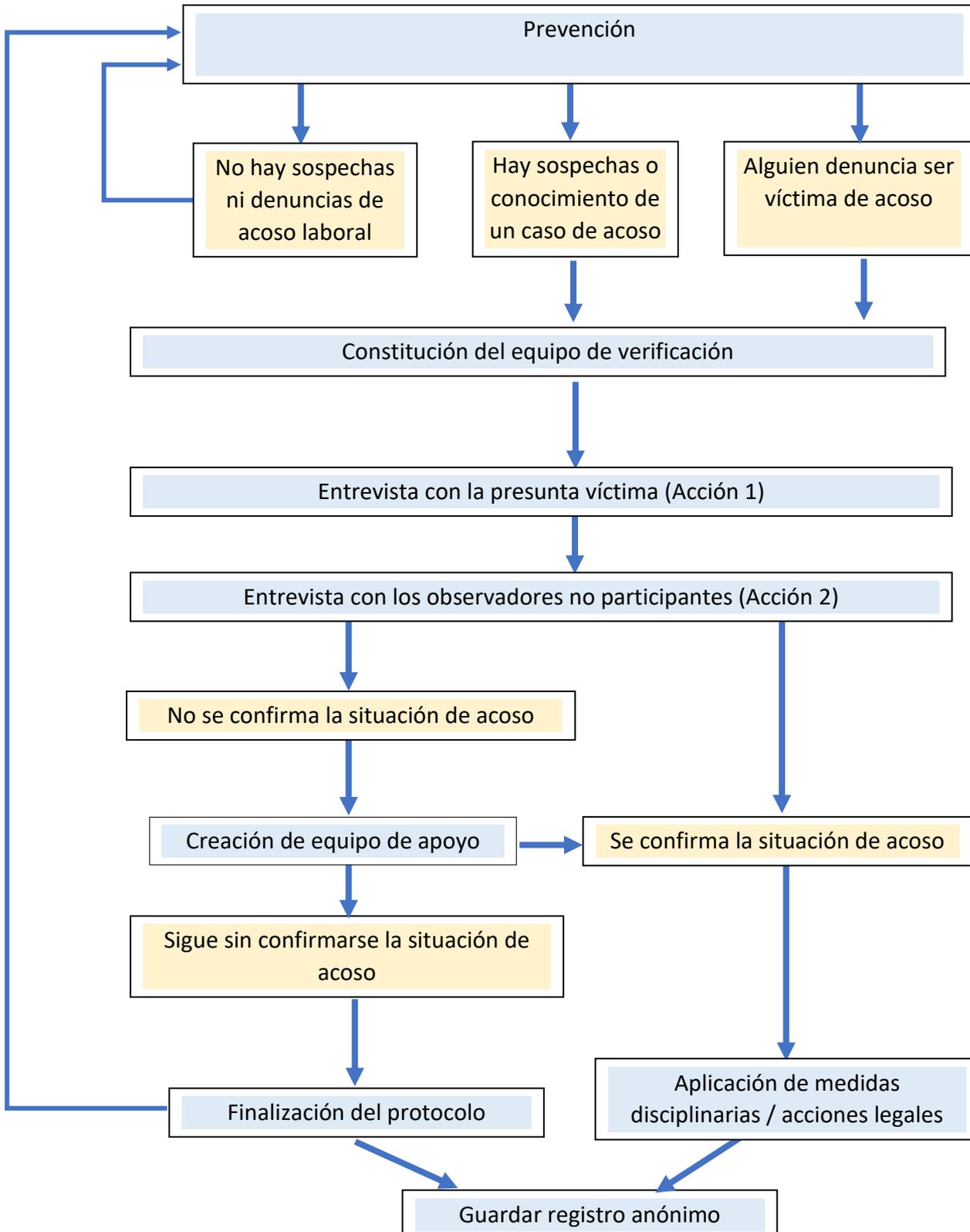
Si, pasado un tiempo prudencial, ni siquiera la intervención del grupo de apoyo permite confirmar el acoso, el protocolo de ayuda debe darse por terminado, preferiblemente de mutuo acuerdo entre la presunta víctima y el equipo de verificación.

Tanto si se confirma como si no se confirma la situación de acoso laboral, el equipo de Entorno Seguro realizará un registro interno de las actuaciones relacionadas con la activación del protocolo. El formato de este registro se puede concretar con una base de datos anónima que recoja el número de quejas, denuncias, resoluciones, tipología de personas que han activado el protocolo (PAS/PDI, estudiantes) u otros elementos que se consideren relevantes. Este registro sería un elemento más que contribuiría al seguimiento y evaluación del protocolo.

6 Contacto equipo Entorno Seguro

El equipo de Entorno Seguro dispone de la siguiente dirección de correo electrónico: entornoseguro@iqs.url.edu. La lista actualizada de miembros del equipo de Entorno Seguro puede consultarse en <https://www.iqs.edu/es/conoce-iqs/presentacion/unijes>.

Anexo 1. Diagrama de flujo del protocolo para la prevención, verificación e intervención para los casos de acoso laboral



Anexo 2. Recomendaciones para la entrevista con el trabajador presuntamente acosado

En el caso de que no haya sido la presunta víctima la que haya llamado la atención sobre su caso, se recomienda una primera aproximación por parte de, preferiblemente, una persona cercana a la presunta víctima, y que haya sido designada por el equipo de verificación. El objetivo de este primer acercamiento es averiguar si la presunta víctima está preparada para reportar su caso al equipo de verificación. La persona que realice la primera aproximación a la presunta víctima debe conocer este protocolo, explicarlo, y actuar todo el tiempo con el máximo grado de delicadeza y respeto. En caso de que la víctima desee recibir la ayuda, el equipo de verificación procederá a realizar la entrevista de valoración.

La entrevista de valoración propiamente dicha debe realizarse con un espíritu de atención perfecta. Se debe evitar toda expresión que pueda hacer que la presunta víctima se sienta juzgada, por lo que debe evitarse cualquier juicio de valor. El objetivo de la entrevista, no obstante, es averiguar si se está dando una situación de acoso o si el sufrimiento expresado por la presunta víctima responde a una situación distinta. Su segundo objetivo es identificar posibles testigos de la situación de acoso. Se deja a discreción del equipo de verificación quién o quiénes, preferiblemente dentro del equipo de verificación, deben realizar la entrevista.

Se debe recoger la siguiente información:

¿Qué ha ocurrido? (Descripción de las distintas situaciones)
¿Cuándo y dónde ha sucedido?
¿Quiénes son las personas que lo hacen?
¿Desde cuándo se producen estas situaciones?

¿Hay alguien que lo haya visto?
¿Quién conoce la situación?
¿A quién has contado estas situaciones que estás viviendo?
¿Quién crees que puede ayudarte en esta situación?

Anexo 3. Recomendaciones para la entrevista con los observadores no participantes

Para la entrevista con los observadores no participantes debe actuarse con discreción y, si se juzga necesario, con confidencialidad. No deben emitirse juicios de valor ni hacer ningún comentario que pueda hacer que el observador se sienta juzgado o acusado.

Es importante tener en cuenta que, en los casos de acoso laboral, se puede dar una situación de abuso de poder por parte de un cargo, por lo cual los observadores no participantes pueden mostrarse reacios a colaborar por temor a las represalias.

Debe recabarse la siguiente información:

¿Has sido testigo de situaciones de acoso a algún compañero?
¿En qué ha consistido?
¿Con qué frecuencia han ocurrido?
¿Qué hiciste cuando ocurrieron los hechos?
¿Qué gravedad juzgas que tienen estos hechos?
¿Has contado a alguien la situación?
¿Estarías dispuesto a dar tu testimonio en caso de emprender acciones internas disciplinarias y/o acciones legales contra el acosador?

Anexo 4. Recomendaciones para el equipo de apoyo en los presuntos casos de acoso laboral

El equipo de apoyo se constituye como medida de vigilancia en los casos en que no se ha podido verificar el acoso laboral después de que la presunta víctima, y los posibles observadores no participantes, hayan sido entrevistados.

El equipo de apoyo presta su ayuda tanto a la víctima como al equipo de verificación, y su misión es la de vigilar el entorno laboral de la presunta víctima para lograr verificar la situación de acoso. A tal efecto, el equipo de apoyo debe ser nombrado, y deber actuar, con la máxima discreción.

