

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE ACOSO



Universidad Nacional de Educación a Distancia

La lucha contra el acoso laboral se ha convertido en una de las exigencias más sentidas por parte de los trabajadores y en uno de los objetivos prioritarios para aquellas instituciones que quieren avanzar hacia condiciones laborales respetuosas con la dignidad personal de quienes forman parte de ellas.

Las universidades no pueden dar la espalda a situaciones que, desgraciadamente, pueden darse más frecuentemente de lo que es deseable y para las que ya hay medidas preventivas y paliativas. Entre estas medidas –más allá de las recogidas en la normativa laboral, penal o administrativa– los protocolos de acoso se han revelado como especialmente útiles. Se trata de compromisos en orden a la información, prevención, mediación y supresión de conductas en materia de acoso en el trabajo, así como del establecimiento de un procedimiento interno, sumario y rodeado de las garantías de presunción de inocencia y confidencialidad que la materia exige, con el fin de canalizar las quejas que puedan producirse y propiciar su solución dentro de la Universidad.

El Protocolo de Acoso es, fundamentalmente, una medida preventiva y, también, paliativa de salud laboral, pues muchas veces una intervención a tiempo puede evitar que se llegue a situaciones más graves. Pero su éxito requiere una conciencia colectiva y el compromiso de todos contra estas prácticas, cada uno en su responsabilidad.

La firma de este Protocolo ya es una muestra de ese compromiso y del respaldo, desde el Equipo de Gobierno –que lo incluía expresamente en su programa electoral– y de todas las organizaciones sindicales de la UNED, a cuantas medidas (organizativas, formativas, ...) haya que adoptar para conseguir erradicar estas conductas. Lo haremos entre todos.

Firmado el 29 de septiembre de 2006 por el Rector  
de la Universidad Nacional de Educación a Distancia  
y las Secciones Sindicales en la UNED de CCOO, UGT, USIF-CSIF



## DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS EN MATERIA DE ACOSO

Con objeto de garantizar la protección de los derechos fundamentales de la persona constitucionalmente reconocidos, la Universidad Nacional de Educación a Distancia, en un rotundo compromiso con la normativa nacional y comunitaria al efecto, reconoce la necesidad de prevenir conductas de acoso en el trabajo, imposibilitando su aparición y erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral.

Consiente de que la mejora de las condiciones de trabajo repercute tanto en la productividad como en el clima laboral, y considerando que las conductas constitutivas de acoso no perjudican únicamente a los trabajadores directamente afectados, sino que repercuten igualmente en su entorno más inmediato y en el conjunto de la institución, la Universidad Nacional de Educación a Distancia se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de acoso y afrontar las quejas que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes PRINCIPIOS:

- Toda persona tiene derecho recibir un trato correcto, respetuoso y digno, y a que se respete su intimidad y su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida bajo ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.
- Los trabajadores de la Universidad Nacional de Educación a Distancia tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, al que se asocia un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo, incluidos los derivados de conductas de acoso.
- Considerando el acoso como riesgo emergente en el ámbito laboral, en su condición de Administración Pública, la Universidad Nacional de Educación a Distancia, se compromete a asignar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y hacer frente, en su caso, a las consecuencias derivadas de este tipo de conductas.
- La Universidad Nacional de Educación a Distancia velará por el mantenimiento de un entorno laboral exento de riesgos y se compromete a adoptar las medidas necesarias, tanto organizativas como de formación e información, para prevenir la aparición de conductas de acoso en relación con el personal que presta sus servicios con relación de continuidad en la misma.
- Con objeto de hacer posible la actuación ante cualquier tipo de conducta que pueda ser calificada como acoso, la Universidad Nacional de Educación a Distancia se compromete a trabajar en el desarrollo de un procedimiento de prevención y solución de conflictos en materia de acoso de libre acceso, en el que se salvaguardarán los derechos de los afectados en el necesario contexto de prudencia y confidencialidad. Dicho procedimiento no sustituirá, interrumpirá, ni ampliará los plazos para las reclamaciones y recursos establecidos en la normativa vigente ante la Inspección de Trabajo y los Tribunales de Justicia.
- Los trabajadores que se consideren objeto de conductas de acoso tienen derecho, sin perjuicio de las acciones administrativas y judiciales que les correspondan, a plantear una queja que sea dilucidada informalmente o en el procedimiento previsto al efecto, con participación de los representantes de los trabajadores y de la propia Universidad.
- La Universidad Nacional de Educación a Distancia reconoce la importancia de desarrollar acciones formativas e informativas que ayuden a prevenir conductas de acoso y permitan garantizar un entorno de trabajo saludable, libre de este tipo de conductas. Una vez definido



el procedimiento a seguir en estos casos, la Unidad de Salud Laboral informará y ofrecerá asesoramiento en esta materia, sin perjuicio de las restantes competencias que puedan corresponder a otras Unidades, Servicios o Departamentos de la Universidad.

- La Unidad de Salud Laboral se configura como elemento de información y asesoramiento dentro del ámbito de sus funciones en la materia, tanto para el personal como en los procedimientos que se puedan iniciar.

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE ACOSO

Conscientes de la necesidad de proteger los derechos fundamentales de la persona y especialmente su dignidad en el ámbito laboral, de acuerdo con los principios contenidos en la DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS EN MATERIA DE ACOSO aprobada con fecha de 25 de mayo de 2006, las partes firmantes del presente Protocolo reconocen la necesidad de prevenir y, en su caso, erradicar todos aquellos comportamientos y factores organizativos que pongan de manifiesto conductas de acoso en el ámbito laboral, de conformidad con los principios inspiradores de la normativa europea (Directiva 2004/113/CE, de 13 de diciembre de 2004, por la que se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y su suministro) y nacional (Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del código penal; Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales; 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, Real Decreto 33/1986, de 10 de enero, por el que se aprueba el reglamento de régimen disciplinario de los funcionarios de la Administración del Estado, Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social...) en materia de procedimientos de prevención y solución de conflictos en estos supuestos.

Por ello, las partes suscriben el presente Protocolo, cuyo objeto es el establecimiento de compromisos en orden a la información, prevención, mediación y supresión de conductas en materia de acoso en el trabajo, así como el establecimiento de un procedimiento interno, sumario y rodeado de las garantías de confidencialidad que la materia exige, con el fin de canalizar las quejas que puedan producirse y propiciar su solución dentro de la Universidad, con arreglo a las siguientes cláusulas:

### I. PRINCIPIOS GENERALES

**L 1.** En el convencimiento de que toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno en el ámbito laboral, las partes firmantes se obligan en sus actuaciones a propiciar las garantías que faciliten aquél, con el fin de crear un entorno laboral exento de todo tipo de acoso.

**L 2.** Las partes firmantes reconocen que los comportamientos que puedan entrañar acoso son perjudiciales, no solamente para las personas directamente afectadas, sino también para el entorno global de la institución, y son conscientes de que la persona que se considere afectada tiene derecho, sin perjuicio de las acciones administrativas y judiciales que le correspondan, a solicitar una actuación mediadora que sea dilucidada de forma sumaria por los cauces previstos en este Protocolo.

**L 3.** Las partes firmantes aceptan su obligación de salvaguardar el derecho a la intimidad y la confidencialidad ante la presentación de toda queja en materia de acoso, así como en los procedimientos que se inicien al efecto.



**L 4.** Las partes firmantes reconocen su respectivo papel en lo que atañe a la representación de la persona protegida, así como el derecho de las organizaciones sindicales con presencia en la Universidad a ser informadas del número y la resolución de las quejas que puedan presentarse, garantizando la confidencialidad y el respeto a la intimidad de los afectados.

**L 5.** Las partes firmantes reconocen el interés de adoptar procedimientos de mediación alternativos para solventar conflictos en materia de acoso, procedimientos que no sustituyen, interrumpen, ni amplían los plazos para las reclamaciones y recursos establecidos en la normativa vigente, quedando suspendidos los procedimientos previstos en el presente Protocolo en el mismo momento en que se tenga noticia de la apertura de procedimientos administrativos disciplinarios, demandas o querellas ante la jurisdicción competente.

**L 6.** Las partes firmantes reconocen el papel fundamental de la Unidad de Salud Laboral de la UNED, como elemento de información y asesoramiento dentro del ámbito de sus funciones en la materia, tanto para el personal protegido como en los procedimientos que se puedan iniciar.

## II. DEFINICIONES

**II.1.** A efectos del presente Protocolo, la expresión *persona protegida* se refiere a las personas amparadas por el mismo e incluye al personal docente y de administración y servicios que preste sus servicios en la UNED, así como al colectivo de becarios, personal en formación y personal contratado en proyectos de investigación vinculados a la Universidad, siempre que desarrollen su actividad dentro del ámbito organizativo de la misma.

La expresión incluye a los trabajadores de las empresas contratadas por la UNED, siempre y cuando, en el marco de la cooperación entre empresas derivada del artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, presten sus servicios en la misma y resulte implicado personal de la propia Universidad.

La expresión incluye a cualquier persona que se haya encontrado en alguna de las situaciones descritas en los párrafos anteriores que alegue que su relación con la UNED llegó a su término debido a una situación de acoso, y que invoque el presente Protocolo en un plazo máximo de un mes desde la fecha en que concluyó dicha relación, salvo los supuestos en los que dicho término sea debido a la llegada de la fecha de finalización del contrato o a cualquier otra de las causas previstas en el momento de la firma del mismo.

**II.2.** La expresión *acoso* alcanza toda conducta, declaración o solicitud que, realizada con una cierta reiteración 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 esa conducta.

La expresión incluye las manifestaciones que se enumeran a continuación, si bien éstas no constituyen una lista cerrada, siendo por tanto posible la inclusión de supuestos no expresamente definidos en la misma:



A) Medidas destinadas a aislar de la actividad profesional a una persona protegida con ataques a su rendimiento, manipulación de su reputación y vaciamiento de funciones.

B) Abuso de poder, con fijación de objetivos inalcanzables o asignación de tareas imposibles, control desmedido del rendimiento y denegación injustificada del acceso a periodos de licencia y actividades de formación.

C) Contacto físico deliberado y no solicitado, comentarios, gestos o insinuaciones de carácter sexual no consentidos, solicitud de favores sexuales, y cualquier otro comportamiento que tenga como causa o como objetivo la discriminación, el abuso o la humillación del trabajador por razón de su sexo.

D) Acciones destinadas a discriminar, aislar o desacreditar a una persona por razón de su adscripción ideológica, política o sindical, manipulando su reputación u obstaculizando su función representativa en la Universidad.

### III. PREVENCIÓN

**III. 1.** El presente Protocolo será difundido por las partes firmantes entre las personas protegidas, encontrándose disponible en la intranet de la Unidad de Salud Laboral de la UNED.

**III. 2.** A fin de realizar el seguimiento y la evaluación del presente Protocolo, la Unidad de Salud Laboral de la UNED llevará a cabo, en su caso, encuestas y estudios anónimos, con el fin de evaluar la naturaleza y frecuencia de los casos de acoso, haciéndose pública la información y los datos recogidos.

**III. 3.** La UNED velará por el mantenimiento de una estructura y unas formas organizativas (participativas, de responsabilidad compartida, claras en la asignación de funciones, con protocolos que faciliten la acogida y la resolución de conflictos, etc.) que eviten el acoso, así como por el diseño y la planificación de políticas y programas de formación adaptados al efecto.

### IV. PROCESO DE RESOLUCIÓN ACORDADA EN MATERIA DE ACOSO

**IV. 1.** Las personas protegidas que consideren que están siendo objeto de acoso deberán intentar la resolución acordada mediante el diálogo con el individuo o grupo de que se trate.

**IV. 2.** Para iniciar este Protocolo, la persona protegida deberá presentar escrito de queja ante la Unidad de Salud Laboral, la cual le facilitará información sobre el desarrollo del procedimiento y le remitirá, en su caso, a la Unidad, Servicio o Departamento que pueda facilitarle asesoramiento en relación con el proceso de resolución acordada iniciado.

En el desarrollo de estas funciones, la Unidad de Salud Laboral podrá contar con el apoyo del Servicio de Psicología Aplicada de la UNED (en adelante, SPA) así como, en su caso, de los profesionales y expertos en la materia que considere necesario.

**IV. 3.** La Unidad de Salud Laboral informará a la Vicegerencia de Recursos Humanos y al Jefe de la Unidad, Servicio o Departamento de la Universidad afectado o, en su caso, al inmediato superior, del inicio del proceso de resolución acordada en materia de acoso.



**IV. 4.** En función de la relación jurídica con la UNED, la Unidad de Salud Laboral propiciará sendas reuniones extraoficiales entre las partes implicadas con el SPA, así como, cuando sea posible y aconsejable, un careo entre las mismas con objeto de intentar la solución del caso a través del diálogo con la mediación del SPA de la Facultad de Psicología de la UNED o de cualesquiera otros expertos en la materia que hayan sido requeridos para ello por parte de la Unidad de Salud Laboral.

A esta reunión deberán acudir, siempre que sean requeridos para ello, los responsables de las Unidades, Servicios o Departamentos de la Universidad afectados o, en su caso, los inmediatos superiores de los mismos.

Las partes implicadas podrán acudir a esta reunión acompañados de un integrante de la plantilla de la UNED, sea o no representante de los trabajadores, previa comunicación a la Unidad de Salud Laboral.

**IV. 5.** La reunión deberá producirse en un plazo breve, que no superará los 13 días hábiles desde la formulación de la queja. Si la persona protegida considera que se prolonga innecesariamente o no queda satisfecha con la propuesta de solución alcanzada, podrá acudir a cualquier otra de las posibilidades previstas en este Protocolo.

**IV. 6.** Celebrada la reunión, los profesionales del SPA o cualesquiera otros expertos en la materia que hayan sido requeridos para intervenir por parte de la Unidad de Salud Laboral, deberán remitir a las partes implicadas un informe de diagnóstico de la situación que contendrá una propuesta de solución, y al que deberán contestar en el plazo máximo de 5 días hábiles.

Una vez contestado por las partes implicadas, el SPA o, en su caso, los expertos que hayan sido requeridos para intervenir, deberán remitir el informe de diagnóstico de la situación a la Unidad de Salud Laboral, indicando si se ha alcanzado una solución y, en su caso, los términos de la misma.

La Unidad de Salud Laboral comunicará a las partes implicadas la conclusión del proceso de resolución acordada descrito, reflejando, en su caso, los términos del acuerdo alcanzado.

**IV. 7.** Al término del proceso descrito, las personas protegidas que lo consideren necesario podrán solicitar del Defensor Universitario, la adopción de la medida cautelar consistente en el cese inmediato del trabajo con la persona o personas referidas en el escrito de queja. Esta medida podrá ser revocada si desaparecieran las circunstancias que la motivaron.

La asunción o revocación de esta medida cautelar requerirá informe previo del Jefe de la Unidad, Servicio o Departamento de la Universidad afectado o, en su caso, del inmediato superior, así como del SPA o, alternativamente, del experto responsable de la mediación y el diagnóstico del caso, sin que pueda conllevar ningún tipo de represalia o trato desfavorable alguno.

## **V. PROCESO ANTE EL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

**V. 1.** De no concluirse satisfactoriamente el proceso de resolución acordada mediante diálogo, la persona protegida que considere que está siendo objeto de acoso dará inicio al proceso ante el Defensor Universitario mediante escrito solicitando su intervención,



que deberá ser presentado en el plazo máximo de 15 días hábiles siguientes a la fecha de la recepción de la comunicación enviada por la Unidad de Salud Laboral, informándoles de la conclusión del proceso descrito en el APARTADO IV anterior.

**V. 2.** Recibido el escrito, el Defensor Universitario reclamará a la Unidad de Salud Laboral la documentación correspondiente a la tramitación del proceso de resolución acordada, incluyendo los informes de diagnóstico emitidos por los profesionales del SPA o cualesquiera otros expertos en la materia que hayan intervenido en dicha tramitación.

**V. 3.** El Defensor Universitario realizará una investigación sobre los hechos, solicitará alegaciones de las partes implicadas y podrá celebrar vista oral del procedimiento, de oficio o a instancia de los propios interesados.

**V. 4.** En el desarrollo de la investigación, el Defensor Universitario podrá solicitar declaración, celebrar reuniones o requerir la documentación necesaria para la misma, debiendo colaborar todos los integrantes de las distintas Unidades, Servicios o Departamentos de la Universidad afectados que sean requeridos para ello, sin perjuicio de las disposiciones vigentes en materia de protección de datos de carácter personal y documentación reservada.

**V. 5.** En el plazo máximo de 25 días hábiles desde la iniciación del proceso ante el Defensor Universitario, éste concluirá con un informe que deberá ser presentado a las partes y en el que se constatará o no la existencia de la situación de acoso y se incluirán las recomendaciones propuestas para atender a la resolución del conflicto.

**V. 6.** En el plazo de 10 días hábiles siguientes a su recepción, las partes implicadas podrán formular alegaciones a dichas recomendaciones. Una vez consideradas éstas, como máximo en 10 días hábiles, el Defensor Universitario elevará las recomendaciones definitivas al responsable de la Unidad, Servicio o Departamento afectado o, en su caso, a su superior, incluyendo la siguiente información:

A) Resumen de los principales hechos del caso, que resulten probados a juicio del Defensor Universitario.

B) Resumen de las diligencias ante el Defensor Universitario.

C) Resumen de los argumentos planteados por cada una de las partes implicadas.

D) Propuesta razonada en cuanto al fondo y a las soluciones.

El responsable de la Unidad, Servicio o Departamento afectado o, en su caso, su superior, vendrá obligado a responder por escrito en término no superior a un mes, informando al Defensor Universitario de las medidas adoptadas.

De esta comunicación serán informadas las partes implicadas y el Rector.

**V. 7.** Si el responsable de la Unidad, Servicio o Departamento afectado o, en su caso, su superior, no atendiera las recomendaciones definitivas remitidas por el Defensor Universitario o no informara a éste de las razones existentes para no adoptadas, el Defensor Universitario pondrá este hecho en conocimiento del Rector solicitando la intervención que corresponda.

## VI. DISPOSICIÓN TRANSITORIA

**VI. 1.** En tanto no sea definitivamente nombrado, o en ausencia del Defensor Universitario, las funciones atribuidas al mismo en el presente Protocolo serán desempeñadas de forma colegiada por un Comité Arbitral integrado por 6 personas designadas por el Rector de la UNED: 3 en representación de la Universidad y 3 en representación de la parte social, a propuesta de las organizaciones sindicales firmantes del presente Protocolo.

## VII. DISPOSICIONES ADICIONALES

**VII. 1.** Si advirtiera indicios de falta o delito, el Defensor Universitario suspenderá el procedimiento notificándolo a las partes y al Rector de la UNED.

**VII. 2.** Toda la información relativa a quejas en materia de acoso se tratará de modo que se proteja el derecho a la intimidad de las partes implicadas.

**VII. 3.** El inicio del procedimiento establecido en el presente Protocolo no interrumpe ni amplía los plazos de las reclamaciones y los recursos establecidos en la normativa vigente.

**VII. 4.** Sin perjuicio de cuantas medidas cautelares puedan adoptarse, la presentación de una acción en vía judicial dejará en suspenso el procedimiento que se contempla en el presente Protocolo.

**VII. 5.** Las partes firmantes reconocen la posibilidad de la aparición de dificultades de carácter transitorio derivadas de la aplicación del presente Protocolo, comprometiéndose a negociar con carácter de urgencia soluciones a dichas complicaciones.

