

PROTOCOLO DE ACTUACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE VALÈNCIA PARA SITUACIONES DE POSIBLE ACOSO LABORAL

1. Objetivo del presente Protocolo

El presente Protocolo va dirigido a toda la plantilla de la Autoridad Portuaria de València, y persigue gestionar y erradicar las posibles situaciones constitutivas de acoso laboral.

A tal efecto, en este Protocolo se persigue establecer un procedimiento interno de actuación que garanticen el control y la actuación frente a una denuncia de una persona ante un posible riesgo psicosocial en el ámbito laboral de la APV.

La APV promueve a través del Servicio de Prevención de la Autoridad Portuaria de Valencia un entorno laboral que asegure que toda persona tiene derecho a realizar su actividad laboral libre de cualquier tipo de acoso psicológico, así como de cualquier discriminación. En definitiva, que toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, que garantice su intimidad e integridad física y moral.

2. Ámbito de aplicación

El Protocolo de Acoso se aplicará a toda la plantilla de la Autoridad Portuaria de València. También se incluirá al personal contratado por terceras personas que presten sus servicios en las instalaciones de la A.P.V. en el ámbito de las responsabilidades detalladas en artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo en materia de coordinación de actividades empresariales.

3. Definición y conceptos

Factores de riesgo psicosocial: Se definen por el INSHT como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador.

Violencia en el trabajo: La Organización Internacional del Trabajo (repertorio 2003) la define como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable y en la 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.

Por su parte, La Organización Mundial de la Salud define la violencia ocupacional como aquella que está constituida por incidentes en los cuales los trabajadores sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto de ida y vuelta, que coloquen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.

Hay que distinguir entre la violencia interna en el lugar de trabajo y la violencia externa en función de las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas:

Violencia externa: se subdivide en dos tipos:

- Tipo I: quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima. Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo, atraco...
- Tipo II: se produce en los casos en que existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el servicio.

Violencia interna: la que tiene lugar entre los propios empleados públicos. Manifestaciones de la violencia interna en el trabajo son: el acoso laboral; el acoso sexual, el acoso por razón de sexo y el acoso discriminatorio.

Agresión física: En la Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados o dependientes de ella, establece un concepto amplio de agresión física, distinguiendo entre:

Coacciones: que de acuerdo al Código Penal consisten en impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compele a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto. Está tipificado como delito.

Lesiones: suponen en empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos y/o psicológicos y que podrán ser constitutivas de delito atendiendo a su gravedad.

Agresión verbal: En la citada Resolución de 26 de noviembre de 2015, se distingue:

- **Insultos o palabras groseras.**
- **Amenazas,** que suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la de sus allegados. Pueden ser constitutivas de delito.
- **Calumnias,** que significa la imputación a alguien de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad. Está tipificada como delito por el Código Penal.
- **Injurias,** que suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Puede ser constitutiva de delito.

Acoso laboral o “mobbing”: Dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral definidas en el Código Penal, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiéndose 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.

A los efectos de este Protocolo y siguiendo el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado (Resolución de 5 de mayo de 2011), se considera acoso laboral, también denominado “acoso moral o psicológico en el trabajo” (en inglés “mobbing”), 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 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 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.

El acoso laboral puede ser *directo*, con agresiones de tipo intimidatorio, que a su vez pueden incluir un daño físico o verbal; o bien *indirecto*, como el aislamiento y la exclusión social.

Acoso discriminatorio: toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.

Violencia exterior en el trabajo: La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo define la violencia exterior en el trabajo como los insultos, amenazas, agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador o trabajadora por personas ajenas a la organización en la que trabaja, incluidos usuarios y clientes y que ponen en peligro su salud, integridad y dignidad.

4. Evaluación y Medidas Preventivas para los Riesgos Psicosociales

La Ley de prevención de Riesgos Laborales incluye los riesgos psicosociales dentro del deber general de protección del empresario, existiendo la misma exigencia legal de evaluar los riesgos psicosociales que de evaluar los riesgos de seguridad y del medioambiente en el trabajo.

Periódicamente el Servicio de Prevención de la APV realizará un estudio para la evaluación de los riesgos psicosociales siguiendo los criterios y pautas establecidas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. La elección de la metodología de evaluación corresponde al Servicio de Prevención de la APV y deberá ser consultada a los Delegados de Prevención en el Comité de Seguridad y Salud de la APV.

Si el resultado de la evaluación de los riesgos psicosociales pone de manifiesto la necesidad de actuaciones de carácter preventivo, estas se llevarán a cabo según los criterios y pautas establecidos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

El resultado de la evaluación de los riesgos psicosociales y las medidas preventivas para su control, disminución o eliminación, se podrán en conocimiento de los Delegados de Prevención en el Comité de Seguridad y Salud, mediante la entrega, por parte de la Organización, de una copia de la evaluación y de las medidas preventivas propuestas.

5. Información y Formación a los trabajadores

Toda la plantilla de la APV será informada, respetando la confidencialidad de datos de carácter personal, del contenido del presente protocolo, así como de sus derechos

respecto a los riesgos psicosociales y de las responsabilidades y medidas disciplinarias en los casos de denuncias o testimonios falsos.

Como medida preventiva, se darán píldoras formativas a toda la plantilla sobre las conductas consideradas como violencia en el trabajo en todas sus variables: acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso discriminatorio o acoso laboral/psicológico/mobbing o cualquier materia que tuviera impacto sobre esta materia (gestión de conflictos, detección de síntomas, etc)

Asimismo, a todas las personas trabajadoras expuestas a violencia exterior en el trabajo se les impartirá formación específica como medida preventiva.

Tanto la información como la formación se realizará conforme a los procedimientos habituales definidos en la APV.

6. Procedimiento de actuación

¿Cómo actuar ante una situación de posible acoso?

La APV ha puesto en marcha mecanismos para la gestión de posibles denuncias.

- Se habilita un canal de Denuncias/Consultas dirigidas a la Comisión en el que se podrán presentar de forma totalmente confidencial, denuncias en materia de acoso.
- Se crea una Comisión que tendrá carácter permanente e interno, y valorará y tramitará las denuncias que se presenten en materia de acoso laboral.

Esta Comisión, denominada de prevención del acoso laboral mantendrá una representación paritaria de personas de ambos sexos (mujeres y hombres), y estará compuesta por:

- Dos personas titulares representantes del Organismo. Dos personas suplentes que sustituyan a los titulares en caso de no poder asistir éstos.
- Dos personas titulares representantes de la parte social¹, designadas por el Comité de Empresa. Dos personas suplentes que sustituyan a los titulares en caso de no poder asistir éstos.

Añadir la posibilidad de que la persona denunciante pueda solicitar excluir a uno o varios componentes de la comisión si considera que puede ser perjudicial para la evaluación de su caso, independientemente de la casuística de amistad/enemistad manifiesta, jerarquía etc

¹ Intentar que sean de afiliaciones diferentes (Secciones sindicales diferentes)

La “Comisión de prevención del acoso laboral” (la Comisión) podrá incorporar los expertos externos que considere oportuno en cada caso.

Las funciones de la Comisión serán:

- ▶ Seleccionar de entre una terna al psicólogo forense o a los profesionales especializados
- ▶ Llevar a cabo la investigación de las denuncias, para lo que dispondrá por parte de la APV de los medios necesarios y tendrá acceso a toda la información y documentación que pudiera tener relación con el caso. Tendrá libre acceso a todas las dependencias del centro o zona de trabajo, debiendo toda la plantilla prestar la debida colaboración que por parte del Equipo se le requiera.
- ▶ Poner a disposición del profesional externo, con la mayor celeridad posible, toda la información recabada y toda la documentación e información que soliciten, facilitando, además, cuantas entrevistas y actuaciones sean requeridas por ellos.
- ▶ Elaborar un informe de conclusiones sobre el supuesto de acoso investigado.
- ▶ Supervisar el efectivo cumplimiento de las medidas cautelares y de las medidas definitivas aprobadas, incluidas las medidas de apoyo a las víctimas.
- ▶ Supervisar, en su caso, el efectivo cumplimiento de las sanciones impuestas como consecuencia de la existencia probada de acoso laboral.
- ▶ Cualquier otra que se pudiera derivar de la naturaleza de sus funciones y de lo contemplado en el presente Protocolo.

No podrá participar en la instrucción de un determinado expediente ninguna persona vinculada por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la persona afectada o de la persona denunciada. En cualquiera de esos casos, la persona en las que concurra esa causa de incompatibilidad deberá ser sustituida.

La Comisión tendrá la responsabilidad de garantizar la confidencialidad en sus actuaciones y los derechos de todas las personas interesadas. Así, las personas que integren la Comisión quedan sujetas a la obligación de sigilo sobre las informaciones a que tengan acceso durante la tramitación de cada expediente. El incumplimiento de esta obligación será objeto de sanción. Anexo 1: Modelo

Las garantías que deben observarse en los procedimientos de actuación al amparo de este Protocolo serán:

- **Garantía de Objetividad:** Todas las personas que intervengan actuarán de buena fe, atestiguando hechos veraces, y colaborarán en el esclarecimiento de los hechos. Los procedimientos serán tramitados dando un tratamiento justo e imparcial a todas las personas implicadas.
- **Garantía de Seriedad:** La información, los documentos y las actuaciones que se utilicen en aplicación de este procedimiento serán tratados con la prudencia, responsabilidad, profesionalidad, compromiso y discreción necesarios para proteger la intimidad y dignidad de las personas afectadas.
- **Garantía de Confidencialidad:** Las personas que intervengan en el procedimiento informal de solución o en el formal y disciplinario guardarán estricta reserva y no podrán transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las quejas o denuncias presentadas, en proceso de investigación o finalizadas, de las que tengan conocimiento.
- **Garantía de Celeridad:** Las actuaciones realizadas en aplicación de este procedimiento se llevarán a cabo con diligencia y respetando los plazos establecidos, salvo causas de fuerza mayor.
- **Garantía de Indemnidad:** Se prohíben expresamente represalias contra las personas que efectúen una queja o denuncia, actúen como testigos o participen de alguna forma en este procedimiento.

¿Cuáles son los pasos a seguir ante una situación de posible acoso?

➤ Primera fase: denuncia

El procedimiento se iniciará con la puesta en conocimiento a la Comisión de la presunta situación de acoso, que podrá realizarse de cualquiera de las siguientes formas:

- a. Directamente por la persona afectada o en su caso su representante debidamente acreditado.
- b. Por cualquier persona que tenga conocimiento de la situación.

La denuncia podrá ser comunicada de forma verbal o escrita y deberá contener, los siguientes datos esenciales:

- Nombre y apellidos de la presunta víctima de acoso.
- Exposición detallada de los hechos.
- Identificación de las personas que presuntamente estén involucradas con los hechos denunciados.
- Indicación de posibles testigos de los hechos.
- Incorporación de aquellos archivos o documentos que respalden la denuncia.
- Proposición de todas aquellas pruebas que contribuyan a la investigación de los hechos denunciados.

En el caso de plantearse denuncia sea verbal, se convocará reunión de la Comisión que levantará acta sobre los hechos como inicio del expediente de la denuncia.

➤ Segunda fase: tramitación

La Comisión examinará la denuncia, acusará recibo y abrirá expediente que seguirá el siguiente trámite:

- **Medidas cautelares.** Se podrá acordar desde esta fase inicial, la adopción de medidas cautelares, con un apoyo externo que pueda hacer un informe preliminar (primer diagnóstico de la situación) en el que se apoye la Comisión, en aquellos casos en los que la gravedad de las circunstancias lo aconsejen, no pudiendo suponer un perjuicio para las personas involucradas.

- **Apertura de la Investigación.** La Comisión realizará una primera investigación, realizando también entrevistas a las personas implicadas, si fuera necesario, con el fin de confirmar o no la gravedad y la existencia de indicios racionales que permitan la instrucción formal del expediente.

En el caso de solucionar el incidente en un acto de conciliación, la Comisión trasladará las conclusiones del expediente a la UO de RRHH y O09 en un plazo de 15 días hábiles, que podrá ampliarse por decisión de la Comisión en virtud de circunstancias especiales concurrentes.

En el caso de no solucionar el incidente en el plazo fijado y requerir de actuaciones adicionales o consultas externas, se procederá a la apertura de la fase de investigación formal.

- **Requerimiento de evidencias.** La Comisión en la fase de apertura de la investigación podría considerar que no existen evidencias o indicios racionales que permitan la apertura del expediente, por lo que en el plazo de 15 días hábiles desde la recepción de la denuncia podrá solicitar aporte de evidencias al denunciante. Aportadas las evidencias se procederá a la apertura de la investigación, en caso contrario se comunicará el cierre del expediente al denunciante.

- **Investigación formal.** Si tras el estudio inicial de la denuncia realizado en la “apertura de la investigación”, se constata que existen indicios racionales, se considerase el asunto como gravedad, o no se hubiera resuelto el incidente mediante un acto de conciliación, se acordará la apertura de la investigación formal como continuación del expediente, en el que se pasará a la fase de investigación formal y se nombrará un instructor/a y un secretario/a (ambos miembros de la Comisión), en el plazo de 10 días hábiles desde el cierre de la primera investigación. Se informará de tales extremos a la persona denunciante y a la persona denunciada.

El instructor/a decidirá si nombra a un instructor/a externo, normalmente un experto en materia de acoso u otro tipo de experto externo, para que actúe en el expediente de averiguación.

Por parte del instructor/a se convocará a la persona denunciante para una entrevista privada en la que pueda efectuar las alegaciones que considere oportunas.

Durante la instrucción se dará trámite de audiencia a todos los intervinientes y testigos, practicándose cuantas diligencias se estimen necesarias. La intervención de los testigos y actuantes tendrá carácter estrictamente confidencial. Dicho trámite de audiencia incluirá, como mínimo, una entrevista privada con el presunto infractor en la que pueda defenderse de las acusaciones que contra él se hayan vertido.

De todas las sesiones de la instrucción se levantará acta en el momento de la finalización de la reunión, siendo firmada en el acto por todos los presentes.

- **Finalizada la instrucción,** en el plazo de 20 días hábiles desde la apertura de la investigación formal, el/la Instructor/a emitirá informe en el cual se dejará constancia de los hechos, realizando una valoración de los mismos y proponiendo, en su caso, medidas correctoras e incluso, sancionadoras. Al igual que en casos anteriores, este plazo podrá ampliarse en circunstancias especiales.

- **Contenido del informe,** el informe contendrá, como mínimo, los siguientes apartados:

- Antecedentes. Incluirá un resumen de los hechos denunciados.
- Diligencias practicadas. Relación nominal de las personas que hayan participado en la investigación y un detalle de las pruebas practicadas —entrevistas, documentos, etc.—.
- Conclusiones. Opinión de la Comisión respecto de si se han cometido o no los hechos denunciados, indicando si son constitutivos o no de una situación de acoso.
- Resolución. Propuesta de medidas a adoptar. Si la Comisión concluye que no existen indicios ni pruebas suficientes sobre la existencia de una situación de acoso, se procederá a archivar el expediente.

Una vez evacuado el informe realizado, se remitirá una copia a la Dirección de RR.HH, a fin de que se adopten las medidas oportunas en el marco de sus competencias. (LOPD)

-Conclusión del procedimiento, la Dirección, decidirá —en su caso— la imposición de las medidas disciplinarias correspondientes de acuerdo con el Convenio Colectivo vigente (artículos 48b.1, 48c.9, 49b, 49c y 50) o la normativa de aplicación, tomando en consideración la gravedad y trascendencia de los hechos probados en el informe de la Comisión.

Por último, la decisión adoptada será comunicada a las partes interesadas, principalmente persona denunciada y a la denunciante.

7. Protección de datos personales

El tratamiento y la cesión de los datos obtenidos como resultado de las denuncias recibidas y de las actuaciones realizadas en el transcurso de su gestión, especialmente los de carácter personal, están sometidos a la normativa vigente en materia de protección de datos y en particular al artículo 24 de la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales* (LOPDgdd), que establece el régimen jurídico aplicable a los “sistemas de información de denuncias internas”.

El acceso a la información de las denuncias internas en la APV estará limitado a la Comisión de prevención del acoso laboral. No obstante, será lícito su acceso por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de los procedimientos judiciales que, en su caso, procedan.

Se asignará un código identificativo tanto a la persona supuestamente acosada como a la supuestamente acosadora, con objeto de preservar la identidad de estas.

La Comisión de prevención del acoso laboral no puede divulgar los datos ni informar a otras personas o instituciones que no sean las que, de acuerdo con la normativa vigente, deban conocerlos por razón de sus funciones, y tampoco podrá utilizarse ni cederse estos datos con fines diferentes de los establecidos en este protocolo.

Los datos se conservarán únicamente el tiempo imprescindible para realizar la investigación sobre los hechos denunciados. Si procede el archivo de las actuaciones, los datos se eliminarán inmediatamente después de la notificación al interesado del archivo.

Los datos de la persona acosada obtenidos durante la investigación, no se podrán utilizar para una finalidad distinta a la del procedimiento sancionador, sin perjuicio de las restantes obligaciones legales que incumben a la empresa (como la obligación de poner los hechos en conocimiento de la Justicia en caso de tratarse de un delito público).

Una vez concluido el procedimiento sancionador, los datos deben ser bloqueados durante el período de prescripción de la sanción, o en tanto puedan ser utilizados en un procedimiento judicial.

Se debe informar a la persona acosada y a la supuestamente acosadora sobre el tratamiento de datos y sobre el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, oposición y supresión. No obstante, el derecho de supresión no puede ser ejercitado si la empresa decide sancionar al acosador, pues en tal caso la base jurídica del tratamiento no es el consentimiento, sino el cumplimiento de una obligación legal y la ejecución del contrato de trabajo, en el que se incluye el ejercicio de la potestad sancionadora.

8. Otras consideraciones

Se garantiza la inexistencia de represalias contra las personas que han presentado una acusación o colaborado en una investigación de buena fe. La APV estudiará todas las formas de represalias, las cuales podrían dar lugar a sanciones disciplinarias. Cualquier persona que sea testigo u objeto de cualquier represalia, debe denunciarlo, aportando toda la información que sea posible.

El contenido del presente Protocolo entrará en vigor a partir de su comunicación a la plantilla de la APV. Se mantendrá en vigencia hasta tanto no sea modificado o reemplazado por otro.

Listado de normativa y documentación relacionada, para consulta y referencia.

[https://www.boe.es/eli/es/res/2011/05/05/\(4\)](https://www.boe.es/eli/es/res/2011/05/05/(4))

[https://www.boe.es/eli/es/res/2011/07/28/\(6\)](https://www.boe.es/eli/es/res/2011/07/28/(6))