

1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno y al respeto de su intimidad y a 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”..

En virtud de este derecho, Euskotren se compromete a crear, mantener y proteger con todas las medidas a su alcance, un entorno laboral exento de todo tipo de acoso, reconociendo que todas las formas de acoso constituyen, no solo una afrenta al trato equitativo, sino también una falta muy grave que no puede ni debe ser tolerada.

Euskotren considera que los comportamientos que puedan entrañar acoso moral o psicológico, es decir, el hostigamiento prolongado en el ámbito del trabajo, es un riesgo inaceptable, que no solo afecta a la dignidad personal y/o profesional de la persona acosada, sino también al entorno laboral, familiar y a la sociedad en su conjunto. Además, sobrepasa claramente los límites de un conflicto interpersonal ordinario, ya que puede desembocar en daños en la salud de la persona que lo padece, que a veces son difícilmente reparables, por lo cual, afrontar la prevención y la eliminación de este problema se convierte en una prioridad como empresa.

Euskotren se plantea, como objetivo prioritario, luchar contra este tipo de acoso con el fin de avanzar hacia condiciones laborales respetuosas con la dignidad personal de quienes formamos parte de este colectivo.

Partiendo de éste objetivo, Euskotren promueve una política para prevenir el acoso moral o acoso psicológico (mobbing) y se compromete a no permitir ni tolerar ningún tipo de conducta que lleve implícito cualquier tipo de violencia psicológica.

Todo el personal de Euskotren tiene la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que resulte inaceptable e indeseable el acoso moral o psicológico, y en concreto, los mandos tienen la obligación de garantizar, con los medios a su alcance, que no se produzca acoso de ninguna clase.

Toda persona que considere que ha sido objeto de acoso moral o psicológico, tiene derecho a presentar queja internamente, y ello sin menoscabo de las acciones penales, laborales o civiles que la persona acosada pueda ejercitar externamente a la organización.

Euskotren se compromete a proteger especialmente a la persona que ha sido víctima de cualquiera de las situaciones mencionadas, interviniendo para impedir la continuidad de las

presuntas situaciones de acoso y estableciendo, a este efecto, las medidas preventivas y/o correctivas necesarias para llevar a cabo dicha protección en cuanto a su seguridad y salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de esta situación, atendiendo especialmente a las circunstancias laborales que rodeen a la presunta persona agredida, sin perjuicio de guardar la confidencialidad y sigilo profesional y de no vulnerar la presunción de inocencia de la supuesta persona agresora.

2. OBJETO

El objeto de este protocolo es establecer un instrumento de garantía, para la prevención de conductas que pudieran atentar contra la dignidad, consideración y respeto de cualquier persona que trabaje dentro de la empresa; para ello se establece éste procedimiento de actuación a seguir cuando se den conductas que puedan suponer acoso moral o psicológico, en el ámbito de la organización de Euskotren.

Como objetivos específicos se pretende con el desarrollo del protocolo:

A Prevenir los casos de acoso moral o psicológico :

- * Informando al conjunto de la organización de los principios recogidos en el presente protocolo.
- * Fomentando y garantizando el respeto, la consideración y el trato justo entre todo el personal de la Empresa.

B Gestionar los conflictos.

Pese a las medidas preventivas adoptadas, habrá determinadas situaciones en que el acoso de cualquier tipo se manifieste en nuestra organización. En ese momento se pondrán en marcha todas las acciones necesarias para identificarlo y actuar lo más rápido posible, conforme al plan previamente establecido, es decir, actuar a tiempo, antes de que se produzca un grave deterioro físico y/o psíquico de la persona víctima del acoso.

3. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación para todo el personal de Euskotren, independientemente del cargo que ocupe, que se encuentren ante una situación de acoso moral o psicológico, en el ámbito del desarrollo de su trabajo.

Euskotren se compromete a aplicar los mecanismos adecuados y desarrollar las actuaciones precisas que conduzcan a la aplicación efectiva, a todo el personal que forma la empresa, de los principios, criterios, procedimientos, garantías y efectos que en este texto se desarrollan.

Desde Euskotren se asume la obligación de dar a conocer a las personas usuarias y a las entidades suministradoras, la política de la empresa para combatir el acoso moral o psicológico y en particular, la existencia del presente protocolo.

4. DEFINICIONES

Existe una gran variedad terminológica para nombrar éste fenómeno: mobbing, acoso moral, acoso psicológico, hostigamiento psicológico, maltrato psicológico, violencia psicológica, etc.

La **Comisión Europea en el 2001**, define el Acoso Psicológico en el Trabajo como "comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío"

La **OIT en el 2001**, dice: "La expresión <Acoso> abarca todo acto, conducta, declaración o solicitud que resulte inoportuno para una persona y que pueda considerarse razonablemente en todas las circunstancias, como un comportamiento de acoso con carácter discriminatorio, ofensivo, humillante, intimidatorio o violento, o bien una intrusión en la vida privada.

La **Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo**, define el Acoso Moral en el lugar del trabajo como "un comportamiento irracional repetido con respecto a un empleado o a un grupo de empleados, que crea un riesgo para la salud y la seguridad". Dentro de esta definición, por "comportamiento irracional" se entiende el comportamiento que una persona razonable, teniendo en cuenta todas las circunstancias, consideraría que discrimina, humilla, debilita o amenaza; "comportamiento" incluye las acciones de un individuo o un grupo. Un sistema de trabajo puede ser usado como medio para discriminar, humillar, debilitar o amenazar.

Básicamente, se ha adoptado la conceptualización que **H. Leymann** realiza y que denomina mobbing y que define como: "**aquella situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema** (en una o más de las 45 formas o comportamientos descritos por el Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT; Anexo I), **de forma sistemática** (al menos una vez por semana),

durante un tiempo prolongado (más de seis meses), **sobre otras personas en el lugar de trabajo**".

A partir de esta definición quedarían **excluidos** bajo la denominación de acoso moral o psicológico, aquellos conflictos pasajeros y localizados en un momento concreto, ya que se entiende que éstos son inevitables en el ámbito de las relaciones humanas y, como tal, en el ámbito laboral. También quedarían excluidas, aquellas situaciones donde no existan acciones de violencia en el trabajo realizadas de forma reiterada y/o prolongada en el tiempo (por ejemplo, un hecho de violencia psicológica aislada y de carácter puntual). Así mismo, no se debe confundir el acoso con un modelo autoritarios de gestión de personal, trabajar en un ambiente conflictivo, tener mucho trabajo, estar estresado, etc. o una incorrecta organización del trabajo, la falta de comunicación...

Aunque no exista una unanimidad en su denominación ni una definición generalmente aceptada, es posible señalar **tres características** presentes en todas las definiciones y que nos permiten delimitar el acoso moral como tal:

- La **sistematicidad y persistencia** de la acción.
- Los **efectos devastadores**, a nivel físico y psicológico que sufren las personas que son sometidas a estos ataques, además de los daños sociales y económicos para la organización.
- La **diferencia de poder** (informal o formal)

Se pueden distinguir tres tipos de acoso:

A) Acoso Moral Descendente:

El agente del acoso es una persona que ocupa un cargo superior a la víctima.

B) Acoso Moral Horizontal:

Se produce entre compañeros de la misma categoría o nivel jerárquico.

C) Acoso Moral Ascendente:

El agente del acoso es una persona que ocupa un puesto de inferior categoría al de la víctima.

Los comportamientos que componen el acoso, se pueden agrupar en cinco grupos:

1. **Limitar las posibilidades de comunicación:** forma en la que ocurre la comunicación, impacto sobre la autoestima y comunicación negativa.

2. **Ataques a las relaciones sociales personales:** conductas humillantes, limitar las posibilidades de mantener contactos sociales.
3. **Ataques a la reputación:** conductas de aislamiento, difundir rumores, ridiculizar.
4. **Ataques a la calidad profesional y a la situación vital:** cambios frecuentes en las tareas, procurar disminuir el rendimiento de la persona en su profesión y en la vida en general.
5. **Ataques directos a la salud:** violencia o amenazas de violencia, asignar tareas peligrosas.

5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Se establece un procedimiento especial que deberán seguir aquellas personas que consideren que han sido objeto de acoso moral o psicológico para presentar su denuncia, el cual será **Confidencial y Urgente**. La persona supuestamente agredida deberá ponerlo en conocimiento de la instancia correspondiente, por medio de cualquiera de los métodos que se indican a continuación, sin perjuicio de la utilización paralela o posterior por parte de la víctima de vías administrativas o judiciales.

5.1 PROCEDIMIENTO INFORMAL

La comunicación del supuesto suceso de acoso psicológico, la realizará la supuesta víctima al Director de RR.HH. o a la Asesoría Confidencial, cuya figura se describe más adelante. Esta comunicación deberá realizarse de forma escrita, bien a través del formato utilizado para este fin o por medio de cualquier otro sistema (comunicación interna, vía mail, etc.) que se considere oportuno.

Así mismo, esta comunicación se puede realizar a través de un Sindicato o por medio de una tercera persona de confianza de la supuesta víctima que lleva a cabo dicha denuncia, recordando que siempre debe realizarse esta comunicación de forma escrita.

De forma urgente el/la directora/a de RR.HH. dará traslado del asunto a la Asesoría Confidencial. Si la denuncia la recibe la Asesoría Confidencial informará a su vez al Director/a de RR.HH. Una vez que cualquiera de estas personas tengan conocimiento de la existencia de este posible caso de acoso psicológico, se informará de ello al Servicio Médico y al área de Psicología para que contacten con la presunta víctima, de cara a intervenir para evitar los efectos físicos y/o psíquicos que este acoso ha podido conllevar.

Al comienzo del procedimiento se asignará un código numérico a las partes, cuya recepción deberán firmar, como garantía de intimidad y confidencialidad.

Se denomina Asesoría Confidencial al órgano colegiado que estará compuesto por las siguientes personas: Responsable de Asesoría Jurídica, Responsable de Gestión Laboral y Servicios Generales y Responsable de Psicosociología, cuya función será, dentro de este procedimiento informal, entrevistarse con la persona afectada, conducir todo el procedimiento de actuación, pudiendo tener reuniones con la presunta persona agresora y/o con ambas partes, reclamar la intervención, si así lo estima necesario, de algún experto externo en la materia, etc. todo ello con la finalidad de conseguir la interrupción de las presuntas situaciones de acoso y alcanzar una solución aceptada por ambas partes.

En sus comparecencias ante la Asesoría Confidencial toda persona afectada por esta situación de acoso (bien como denunciante o como denunciado o denunciada) podrá acudir asistido por un representante legal de los/as Trabajadores/as, si así lo estima necesario, o de una persona de su confianza, las cuales se limitarán a acompañar, guiar y/o asistir a lo largo del procedimiento a la persona afectada por el acoso.

Si se diese la situación que la Asesoría Confidencial tuviera una relación manifiesta de amistad o enemistad con alguna de las partes, se procederá a su reemplazo puntual para esta investigación en concreto, y se sustituirá por otra persona que no tenga ninguna relación constatada con ninguna de las partes en conflicto. Esta persona sustituta designada, se determinará en función de su formación en estas cuestiones, así como su capacidad para llevar a cabo una investigación de este tipo.

Las **Funciones** de esta Asesoría Confidencial son las siguientes:

- Recepción de la denuncia y protección de la confidencialidad del procedimiento: asignación de códigos numéricos a las partes afectadas.
- La Asesoría Confidencial (aunque se parte siempre de la credibilidad de la denuncia) buscará indicios que confirmen la veracidad de la misma.
- Recabar información y reunirse con las partes en conflicto.
- Realizar las investigaciones pertinentes.
- Recomendar y gestionar ante el Director de RR.HH las medidas preventivas y/ o correctivas que se precisen.
- Elaborar un informe con las medidas preventivas y/o correctivas a adoptar tras la investigación.

- Velar por las garantías del protocolo de actuación.

En un plazo máximo de 7 días hábiles, ampliables a 3 días más en casos excepcionales y de imperiosa necesidad, la Asesoría Confidencial dará por finalizado el procedimiento, valorando la consistencia de la denuncia, indicando la consecución o no de la finalidad del procedimiento de mediación y, en su caso, proponiendo las actuaciones que estimen convenientes.

Durante el procedimiento se debe lograr la protección de la víctima y de la persona denunciante, en cuanto a su seguridad y salud, interviniendo para impedir la continuidad de las presuntas situaciones de acoso y proponiendo, a este efecto, las medidas preventivas y/o correctivas necesarias, teniendo en cuenta siempre las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de esta situación y atendiendo especialmente a las circunstancias laborales que rodeen a la víctima.

Caso de que una de las medidas provisionales consista en el cambio de puesto de trabajo, la Empresa determinará la ubicación provisional de la persona que denuncia, con el fin de protegerla del presunto acoso, y una vez solventados los problemas que originaron la denuncia, se le restituirá a su puesto de trabajo original.

Si la persona que ha realizado la denuncia no queda satisfecha con la solución propuesta o ésta es incumplida por la persona agresora o no aceptada por la misma, podrá solicitar la apertura del tratamiento disciplinario correspondiente y, en cualquiera de los casos, puede seguir el cauce judicial o administrativo, si así lo cree preciso.

La Empresa velará, de forma especial, para garantizar que en el ámbito de la organización no se produzcan represalias contra las personas que denuncien o sean denunciadas, ni tampoco contra las que atestigüen, colaboren o participen de alguna forma en las investigaciones del presunto acoso moral o psicológico, adoptando las medidas disciplinarias correspondientes.

De todas las actuaciones, así como de las recomendaciones para evitar situaciones similares en el futuro, quedará constancia escrita, debiendo ser firmada, por la Asesoría Confidencial y, en su caso, si hubiese acuerdo entre las partes implicadas, se realizará la firma de los tres actores presentes en todo el procedimiento, y siempre utilizando el código asignado al inicio del proceso a cada una de las partes.

Todo el procedimiento será **Urgente y Confidencial**, protegiendo en todo momento la intimidad y dignidad de las personas afectadas, y el archivo de las actuaciones será custodiado por el Director de Recursos Humanos, teniendo acceso a él, únicamente, la Asesoría Confidencial.

Todas las partes que intervienen en este proceso, firmarán un documento que les obligue a guardar confidencialidad y reserva absoluta sobre cualquier aspecto referente a esta cuestión, siendo motivo de apertura de expediente si se incumple este compromiso, ya que se está poniendo en peligro la intimidad y dignidad de las personas implicadas en el mismo.

En todo este proceso, la persona que ha sufrido el acoso, tendrá el apoyo del Servicio Médico y del área de Psicología del Trabajo.

5.2 PROCEDIMIENTO FORMAL DISCIPLINARIO

En algunos casos, por el tipo de relación laboral entre ambas partes, por tratarse de un acontecimiento suficientemente grave o por haber finalizado sin éxito el Procedimiento Informal, se procederá a la apertura del correspondiente disciplinario para analizar si los hechos son susceptibles de ser considerados falta laboral y actuar en consecuencia.

El procedimiento se iniciará, mediante la puesta en conocimiento de la persona Instructora de Expedientes de los hechos ocurridos, bien por medio de la denuncia de la persona que presuntamente ha sufrido acoso moral o psicológico, o a través de la Asesoría Confidencia, o de la Dirección de RR.HH o de cualquier otra persona que haya tenido conocimiento de los hechos denunciados.

El expediente se tramitará de acuerdo con lo dispuesto en la normativa sancionadora de Euskotren, sin perjuicio del derecho que asiste a las personas a denunciar ante la Inspección de Trabajo, por medio de la vía civil, laboral o a querrellarse en la vía penal, con la finalidad de dilucidar las eventuales responsabilidades de la persona denunciada.

A lo largo de todo el procedimiento se mantendrá una estricta confidencialidad y todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con tacto y con el debido respeto, tanto a la persona que ha presentado la denuncia como a la persona denunciada, la cual tendrá en todo momento el beneficio de la presunta inocencia.

La persona Instructora de Expedientes podrá utilizar los medios que estime conveniente para esclarecer los hechos denunciados (testigos, entrevistas con los interesados, periciales, etc.) manteniendo siempre la confidencialidad en todas sus actuaciones.

En aquellos casos en los que la persona denunciante y la denunciada compartan espacios de trabajo o tengan una relación jerárquica de trabajo, se establecerán medidas cautelares para prevenir el agravamiento de la situación, las cuales serán adoptadas por la Dirección de Euskotren. Siempre que sea posible, se establecerá el desplazamiento de una de las dos personas a otra residencia o puesto de trabajo de forma provisional, mientras se esclarecen los hechos.

Se garantizará que no se produzcan represalias contra las personas que denuncien, atestigüen, ayuden o participen en investigaciones de acoso, al igual que sobre las personas que se opongan o critiquen cualquier conducta de este tipo, ya sea sobre sí mismas o frente a terceras. La adopción de medidas que supongan un tratamiento desfavorable de alguno de los sujetos señalados (personas denunciantes, testigos, o coadyuvantes) serán sancionadas de acuerdo con el régimen disciplinario regulado dentro de la normativa de Euskotren.

No obstante lo anterior, las denuncias, alegaciones o declaraciones, que se demuestren como intencionadamente fraudulentas y dolosas, y realizadas con el objetivo de causar un mal injustificado a la persona denunciada, serán sancionadas sin perjuicio de las restantes acciones que en derecho pudiesen corresponder.

Si se hubieran producido represalias o hubiese existido perjuicio para la víctima durante el acoso, ésta será restituida en las condiciones en que se encontraba antes del mismo.

Si la persona Instructora de Expedientes no fuera capaz de acumular las pruebas necesarias para acreditar los hechos, pero existieran indicios suficientes de que la denuncia puede ser fundada, la persona denunciante no podrá ser obligada a trabajar contra su voluntad con la persona denunciada y la Dirección de la Empresa estará obligada a facilitar el cambio de puesto de trabajo.

6. IMPLANTACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROTOCOLO

Con el objeto de prevenir y evitar los comportamientos de acoso moral o psicológico dentro del ámbito de EuskoTren, la Empresa se asegurará de que todo el personal conozca la existencia del mismo.

Euskotren divulgará la existencia del presente Protocolo entre toda la plantilla, publicando su contenido a través de los medios de comunicación internos que posee y haciendo constar en el mismo el nombre y la dirección de contacto de la Asesoría Confidencial. Así mismo este protocolo quedará permanentemente a disposición de quien lo pueda querer consultar, tanto en el Ciclo Documental como en la Intranet de la empresa.

Se facilitará información acerca del presente Protocolo a toda la plantilla que forman el colectivo de Euskotren.

La Empresa promoverá las acciones que se estimen convenientes (formación, jornadas, charlas, elaboración de material informativo, etc.) para el cumplimiento de los fines de este protocolo.

Euskotren procurará por todos los medios posibles que, tanto la clientela como las entidades proveedoras, conozcan la política de la Empresa en esta materia.

A fin de mejorar la prevención de riesgos laborales, cualquier conclusión de estudios de riesgos psicosociales u otros que se lleven a cabo por el Servicio de Prevención y Salud Laboral, así como aquellos que se realicen por otros departamentos y puedan influir de alguna manera en este texto, se tendrán en cuenta de cara a las posibles modificaciones o adaptaciones que pudieran conllevar en el presente Protocolo.

7. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Asesoría Confidencial llevará el control de las denuncias presentadas y de la resolución de los expedientes con el objetivo de realizar un informe de seguimiento sobre la aplicación del presente protocolo.

Este informe se presentará a la Dirección y a los Delegados de Prevención de Riesgos Laborales ya que constituyen el órgano de representación en materia de prevención de riesgos laborales.

ANEXO ILAS 45 CONDUCTAS DE ACOSO MORAL DE LEYMANN CLASIFICADAS POR CATEGORÍAS**A) Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador:**

1. El jefe o acosador no permite a la víctima la posibilidad de comunicarse.
2. Se interrumpe continuamente a la víctima cuando habla.
3. Los compañeros le impiden expresarse.
4. Los compañeros le gritan, le chillan e injurian en voz alta.
5. Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados.
6. Se producen críticas hacia su vida privada.
7. Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas.
8. Se le amenaza verbalmente.
9. Se le amenaza por escrito.
10. Se rechaza el contacto con la víctima (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo, desdén o menosprecio, etc.).
11. Se ignora su presencia, por ejemplo dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no le vieran o no existiera).

B) Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales:

12. No se habla nunca con la víctima.
13. No se le deja que se dirija a uno.
14. Se le asigna a un puesto de trabajo que le aísla de sus compañeros.
15. Se prohíbe a sus compañeros hablar con él.

16. Se niega la presencia física de la víctima.

C) Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral:

17. Se maldice o se calumnia a la víctima.

18. Se hacen correr cotilleos y rumores orquestados por el acosador o el gang de acoso sobre la víctima.

19. Se ridiculiza a la víctima.

20. Se atribuye a la víctima ser una enferma mental.

21. Se intenta forzar un examen o diagnóstico psiquiátrico.

22. Se fabula o inventa una supuesta enfermedad de la víctima.

23. Se imitan sus gestos, su postura, su voz y su talante con vistas a poder ridiculizarlos.

24. Se atacan sus creencias políticas o religiosas.

25. Se hace burla de su vida privada.

26. Se hace burla de sus orígenes o de su nacionalidad.

27. Se le obliga a realizar un trabajo humillante.

28. Se monitoriza, anota, registra y consigna inequitativamente el trabajo de la víctima en términos malintencionados.

29. Se cuestionan o contestan las decisiones tomadas por la víctima.

30. Se le injuria en términos obscenos o degradantes.

31. Se acosa sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones.

D) Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional.

32. No se asigna a la víctima trabajo ninguno.

33. Se le priva de cualquier ocupación, y se vela por que no pueda encontrar ninguna tarea por sí misma.
34. Se le asignan tareas totalmente inútiles o absurdas.
35. Se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o competencias profesionales.
36. Se le asignan sin cesar tareas nuevas.
37. Se le hace ejecutar trabajos humillantes.
38. Se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias profesionales.

E) Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima.

39. Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud.
40. Se le amenaza físicamente.
41. Se agrede físicamente a la víctima, pero sin gravedad, a título de advertencia.
42. Se agrede físicamente a la víctima, pero sin contenerse.
43. Se le ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicarla.
44. Se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.
45. Se agrede sexualmente a la víctima.