

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL EN EL SECTOR DE OFICINAS DE FARMACIA.

1. DECLARACION DE PRINCIPIOS.

La dignidad de la persona, el libre desarrollo de la personalidad y la integridad física y moral constituyen derechos fundamentales reconocidos, entre otros, en la Constitución Española, en el Estatuto de los Trabajadores y en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales que exigen su protección y reparación frente a cualquier modalidad de acoso.

El Sector de Oficinas de Farmacia recoge estos principios y valores éticos como vértice primordial de su cultura organizativa. En este sentido, las partes activas en el Convenio Colectivo Estatal de Oficinas de Farmacia manifiestan su más profundo rechazo y condena ante cualquier comportamiento o acción que constituya acoso laboral, moral o *mobbing* (en adelante, acoso laboral), comprometiéndose a colaborar de manera proactiva, eficaz y firme, para prevenir, detectar, corregir y sancionar cualquier tipo de conducta constitutiva de acoso laboral.

La responsabilidad de garantizar un entorno laboral respetuoso con los derechos fundamentales de quienes lo integran es de todos, organización y personal, y por ello todos deben contribuir a erradicar conductas tan reprobables, mediante su prevención, condena y tolerancia cero.

El Sector de Oficinas de Farmacia se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de acoso y a afrontar las situaciones que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes compromisos:

- A potenciar las evaluaciones de riesgos psicosociales, prestando especial atención a los riesgos que puedan facilitar las conductas de acoso con el fin de actuar en la eliminación o control del riesgo en origen.
- A mediar y a investigar, de conformidad con lo previsto en este Protocolo, en relación con cualquier queja o denuncia de conducta que pueda ser constitutiva de acoso, salvaguardando las garantías de objetividad, seriedad, confidencialidad y celeridad.
- A sancionar a quien resulte responsable de una conducta de acoso.
- A apoyar y asesorar a quienes, después de seguir el procedimiento establecido, quede probado que sufrieron alguna de esas conductas con la finalidad de que recuperen su proyecto de vida personal y profesional.
- A asesorar a quienes presenten una denuncia o queja de acoso o violencia.
- A difundir el presente protocolo a todas las personas trabajadoras que prestan servicio en las oficinas de farmacia, incluidas las de nuevo ingreso.

2. OBJETO.

El presente Protocolo pretende ser una herramienta útil en aras a prevenir y corregir conductas y actitudes que puedan suponer acoso laboral, estableciendo para ello unas pautas que permitan identificar una situación de tal acoso, así como el procedimiento de actuación a seguir ante la detección de cualquier conducta de este tipo.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente Protocolo se aplicará a todo el personal que preste sus servicios en el Sector de Oficinas de Farmacia.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES.

En la aplicación de este Protocolo, deben tenerse en cuenta los siguientes derechos y obligaciones básicos de las personas trabajadoras ante cualquier tipo de acoso laboral:

- La persona afectada por un hecho de acoso laboral tiene derecho a denunciarlo y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su denuncia.
- Cualquier persona tiene la obligación de denunciar los casos de posible acoso laboral que conozca.

5. CONCEPTO Y TIPOS DE ACOSO LABORAL.

El acoso laboral se define como aquella situación en la que una persona, o un grupo de personas, ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica intensa, de forma reiterada y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo.

El acoso laboral no constituye un comportamiento casual, sino que se caracteriza por su finalidad lesiva, pues con dicha conducta se persigue intimidar a la víctima –ya sea mediante la humillación, el menosprecio, la coacción o la discriminación- suponiendo en todo caso dicho comportamiento un atentado a la persona y un riesgo para su salud.

Tipos de acoso laboral:

- a) Acoso laboral descendente: aquel en el que el agente de acoso es una persona que ostenta un cargo jerárquicamente superior al de la víctima.
- b) Acoso laboral horizontal: aquel que se produce entre personas trabajadoras con el mismo nivel jerárquico.
- c) Acoso laboral ascendente: aquel en que el agente de acoso ostenta un cargo jerárquicamente inferior al de la víctima.

6. PROCEDIMIENTO FORMAL.

El procedimiento deberá ser ágil y rápido, y el mismo se desarrollará bajo los principios de confidencialidad, transparencia y objetividad, observándose en todo caso el respeto a la intimidad y dignidad personal.

6.1. DENUNCIA.

El procedimiento se inicia a partir de la presentación de una denuncia dirigida a la dirección de la empresa.

La denuncia deberá contener como mínimo:

- La identidad de la persona denunciante y sus datos de contacto (teléfono, domicilio, correo electrónico, etc.).
- En el caso de no coincidir con la persona denunciante, identificación de la persona que presumiblemente está sufriendo las conductas de acoso laboral.
- Una descripción cronológica y detallada de los hechos.
- Datos identificativos de los testigos, si existieran.
- Copia de documentos y de cualquier otra información que se considere pertinente.
- Datos identificativos de la persona o grupo que ejerce el acoso laboral.

Se adjunta modelo de denuncia en el Anexo II.

Estarán legitimados para solicitar el inicio del procedimiento las siguientes personas:

- La persona trabajadora afectada o su representante legal.
- Las personas que ejerzan funciones de delegado de prevención, representantes del personal o delegados sindicales, en el ámbito donde se produzca el presunto acoso.
- Cualquier persona trabajadora que tenga conocimiento de una posible conducta de acoso en el entorno laboral.

6.2. INVESTIGACIÓN.

A partir de ese momento, con carácter inmediato y confidencial se iniciará un expediente informativo encaminado a investigar los hechos denunciados, dándose audiencia y tomando declaración a todas las partes implicadas con la finalidad de averiguar si los hechos constituyen acoso laboral o no, e impedir, en su caso, la continuidad del acoso laboral denunciado mediante la adopción de las pertinentes medidas cautelares, así como de depurar las correspondientes responsabilidades.

Tendrán carácter confidencial todas las actuaciones y el respeto, tanto a la persona denunciante como a la denunciada, prevaleciendo, en todo momento y hasta que no se demuestre lo contrario, el principio de presunción de inocencia.

Si lo requiere la persona afectada, la denuncia se pondrá de manera inmediata en conocimiento de la Representación legal o sindical de las Personas Trabajadoras, si la hubiere.

El proceso de investigación durará un máximo de 72 horas, a contar desde que se produce la notificación a la Dirección de la Empresa por la persona presuntamente afectada y/o denunciante.

La incoación del expediente formal no interfiere ni excluye que la persona afectada utilice las vías externas: Jurisdicción laboral, inspección de Trabajo y/o Jurisdicción penal.

Sin perjuicio de lo establecido anteriormente, cuando en los hechos denunciados esté implicada alguna persona de la Dirección de la empresa, la persona afectada podrá, solicitar a la Comisión Paritaria de Igualdad de Trato en el Trabajo asesoramiento en el proceso de denuncia. A tal efecto, se ha habilitado un correo electrónico con un formulario para las solicitudes de asesoramiento por las personas trabajadoras del Sector de Farmacias, según el Anexo III. Dirección del correo electrónico: comisionigualdadfarmacias@gmail.com

La Comisión Paritaria de Igualdad de Trato en el Trabajo podrá ofrecer a las partes mediar y, en su caso, arbitrar en el conflicto si así lo deciden voluntaria y conjuntamente.

6.3. INFORME DE INCOACIÓN DE SANCIÓN O SOBRESEIMIENTO Y ARCHIVO

Finalizada la investigación, la Dirección de la empresa emitirá un informe en el que tras, exponer los antecedentes y analizar los hechos y pruebas practicadas, valorará la conducta denunciada e iniciará un expediente sancionador contra la persona presuntamente responsable conforme a lo previsto en el artículo 51 del XXV Convenio Colectivo, si apreciara que los hechos denunciados pudieran ser constitutivos de infracción disciplinaria, o acordará el sobreseimiento y archivo de la denuncia, en otro caso.

En todo caso, a los meros efectos informativos y de cara a la elaboración del Estudio del Sector, el Observatorio del Sector de Oficinas de Farmacia habrá de ser informado, puntualmente, de todos los procedimientos de este tipo de acoso laboral y, en su caso, de la solución adoptada en la tramitación de los mismos, lo que no eximirá a dicho Observatorio de la exigida confidencialidad de dicho trámite.

6.4. SEGUIMIENTO Y CONTROL.

La persona responsable del centro de trabajo, salvo en los casos en los que estuviera implicada en el proceso, deberá comprobar el grado de cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los informes de conclusiones y supervisarán la evolución del proceso, asegurando la protección de la víctima.

A los meros efectos informativos y de cara a la elaboración del Estudio del Sector, la Comisión Paritaria del presente convenio, asumiendo las competencias del Observatorio del Sector de Oficinas de Farmacia, habrá de ser informada, puntualmente, de todos los procedimientos de este tipo de acoso laboral y, en su caso, de la solución adoptada en la tramitación de los mismos, lo que no eximirá a dicha Comisión Paritaria de la exigida confidencialidad de dicho trámite.

7. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO.

Con la finalidad de prevenir el acoso o situaciones potencialmente constitutivas de acoso laboral, además del presente protocolo, se establecerán las siguientes:

1. Declaración formal y por escrito respecto del rechazo a todo tipo de acoso laboral en todas sus formas y modalidades, haciendo llegar dicha declaración y el presente protocolo a todo el personal de la Oficina de Farmacia.
2. Promoción de un entorno de respeto y corrección en la Oficina de Farmacia, incentivando la resolución de conflictos y los valores de igualdad de trato, respeto, dignidad y libre desarrollo de la personalidad, mediante acciones formativas e informativas de sensibilización y para su personal.
3. Se informará a todas las personas trabajadoras de las responsabilidades en las que se podrá incurrir en caso de denuncias falsas o improcedentes.
4. Utilización de todos los recursos organizativos necesarios para la prevención e intervención ante los casos de acoso laboral que se detecten.

ANEXO I

LISTADO ORIENTATIVO DE CONDUCTAS QUE PUEDEN O NO SER CONSIDERADAS ACOSO LABORAL

La expresión de las situaciones de hostigamiento psicológico hacia una persona es susceptible de ser manifestada de muy diversas maneras. La relación de conductas del presente Anexo es orientativa, meramente ejemplificativa, abierta y no exhaustiva, y las conductas no son excluyentes entre sí: se pueden producir aisladamente, simultáneamente o de manera consecutiva.

En el acoso psicológico, lo habitual es que la persona que es víctima de una situación de acoso sea objeto, en los términos precisados en este protocolo, de varias de las conductas que a continuación se describen.

1. CONDUCTAS QUE PUEDEN ENTRAR EN LA CONSIDERACIÓN DE ACOSO LABORAL

a) Ataques a las víctimas con medidas organizacionales:

- Medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona.
- Las limitaciones de forma continuada a la persona las posibilidades de hablar o intervenir en asuntos vinculados con su actividad.
- El abuso de poder a través del menosprecio persistente, o la fijación de objetivos con plazos inalcanzables, o la asignación de tareas imposibles de realizar.
- El abuso de autoridad al dejar a la persona de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicada, sin causa alguna que lo justifique.
- El abuso de poder al asignar de modo permanente una ocupación en tareas inútiles o sin valor productivo con el fin de humillar.
- El reparto de la carga de trabajo de manera desproporcionada, asignándole una cantidad excesiva en relación con el resto de empleados de sus equipos de trabajo.
- La falta permanente de convocatoria a reuniones con sus compañeros.
- La no transmisión de las instrucciones u órdenes necesarias para la realización de su trabajo, o su transmisión permanente de forma equivocada.
- El traslado continuo de órdenes contradictorias.
- La asignación con carácter habitual trabajos para los que la persona, o bien carece de cualificación, o bien la que tiene es mayor que la requerida para la realización de las tareas encargadas.
- La prohibición al resto del personal que se relacionen con la persona o que se le facilite información sobre el trabajo.

- La atribución de errores no cometidos, aireándolos y difundiendo, de forma reiterada, ante la jefatura y en el interior y/o exterior de la unidad.
- b) Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social:**
 - Prohibir reiteradamente a las personas colaboradoras que hablen a una persona determinada o restringir el trato de los compañeros.
 - Rehusar reiteradamente la comunicación con una persona impidiéndola comunicarse directamente con ella.
 - No dirigir reiteradamente la palabra a una persona.
 - Menospreciar reiteradamente a una persona, no hacerle caso o no tomarla en consideración.
- c) Ataques a la vida privada de la víctima:**
 - ✓ Criticar permanentemente la vida privada de una persona.
 - ✓ Mofarse sistemáticamente de la vida privada de una persona.
 - ✓ Mofarse de las discapacidades de una persona.
 - ✓ Hacer parecer estúpida a una persona de forma repetida y reiterada.
 - ✓ Terror telefónico llevado a cabo por la persona hostigadora.
 - ✓ Propagar reiteradamente rumores sobre su vida personal.
- d) Agresiones verbales:**
 - Gritos o insultos repetidos.
 - Criticas permanentes y en mal tono acerca del trabajo de la persona.
 - Amenazas verbales reiteradas, coacciones o intimidaciones.
- e) Rumores:**
 - Hablar mal de la persona a su espalda, reiteradamente.
 - Difundir reiteradamente rumores falsos sobre el trabajo o vida privada de la víctima.
- f) Discriminaciones:**
 - Los comentarios o comportamientos racistas.
 - Los comentarios contrarios a la libertad ideológica, religiosa o a la no profesión de religión o credo.
 - Los comentarios degradantes de la valía personal o profesional de las personas discapacitadas o comentarios peyorativos sobre las personas maduras o jóvenes. Los comportamientos de segregación o aislamiento de las personas discriminadas.

2. CONDUCTAS QUE NO SON ACOSO LABORAL

Cuando se produzcan acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero éstas no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo.

Pueden tratarse de auténticas situaciones de “riesgo psicológico en el trabajo”, pero sin el componente de repetición y duración, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz.

Como tales conductas violentas, deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas. Hay que tener en cuenta que, si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.

Conductas:

- Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tiempo)
- Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo
- Críticas constructivas, explícitas, justificadas.
- La supervisión - control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- Los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad, en general.
- Un acto aislado: una discusión, un mal humor puntual, un cambio de lugar o de centro de trabajo sin consulta previa pero justificada o un cambio de turno no programado, entre otros.