



PREVINTEGRAL
GROUP

Procedimiento de actuación

Información para la prevención del acoso moral sexual, por razón de sexo y violencia en el trabajo



900 153 153
www.previnTEGRAL.com

Índice

1. Definiciones.....	3
1.1. Definición de violencia en el trabajo.....	3
1.2. Definición de violencia ocupacional o física.....	3
1.3. Definición de acoso laboral (mobbing)	3
1.4. Definición de acoso sexual	5
1.5. Definición de acoso por razón de sexo (discriminatorio).....	6
2. Medidas preventivas	6
3. Desarrollo.....	7
3.1. Procedimiento de actuación interna.....	7
6.1.1. Acción directa	7
6.1.3. Denuncia interna	7
3.2. Intervención	8
3.3. Investigación	8
3.4. Informe de conclusiones	9
3.5. Resultados	9
3.6. Confidencialidad.....	10
Anexo I. Acta de designación del asesor/a.....	11
Anexo 2. Acta de designación del órgano o persona que asume la instrucción de la denuncia	12
Anexo 3. Modelo de denuncia interna.....	14

1. Definiciones

1.1. Definición de violencia en el trabajo

Se habla de violencia laboral cuando el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que ponen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica). Incluye tanto la violencia física (agresión física sobre el trabajador o causar daños en propiedades de la organización o del personal) como la violencia psicológica (intimidación, amenazas, conductas de violencia psicológica susceptibles de causar daño psicológico y moral, etc.). En función de cómo se produzca la exposición a este riesgo, se puede caracterizar la situación de acoso laboral (Mobbing), violencia ocupacional o física (tipo I, II y III), acoso sexual y/o por razón de sexo (discriminatorio).

1.2. Definición de violencia ocupacional o física

La violencia ocupacional o física hace referencia a la exposición del trabajador a eventos violentos. Estos incidentes se dividen en tres grupos, en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas:

Tipo I, externa. 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.

Tipo II, externa. 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.

Tipo III, interna. En este tipo de violencia, el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto del lugar.

1.3. Definición de acoso laboral (mobbing)

Se define como acoso laboral, como la exposición a conductas de violencia psicológica dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas por parte de otra/s que actúa/n frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

La finalidad es destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, minar su autoestima, perturbar el ejercicio de sus labores, degradar deliberadamente las condiciones de trabajo del agredido/s, y lograr que finalmente esa persona o personas abandonen su puesto de trabajo, produciendo un daño progresivo y continuo a su dignidad.

A título de ejemplo, se consideran comportamientos que, por sí solos o junto con otros, pueden evidenciar la existencia de una conducta, carente de toda justificación, de acoso laboral, las siguientes:

- Las actuaciones injustas que persiguen reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador, entre las que pueden incluirse actitudes como ignorar la presencia de la víctima, criticar de forma sistemática e injustificada los trabajos que realiza, criticar su vida privada o amenazarle, tanto verbalmente como por escrito.
- Las actuaciones que tienden a evitar que la víctima tenga posibilidad de mantener contactos sociales, como asignarle puestos de trabajo que le aíslen de sus compañeros o prohibir a los compañeros hablar con la víctima.
- Las actuaciones o rumores dirigidos a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral, como son ridiculizar o calumniar a la víctima, hablar mal de la misma a su espalda, cuestionar constantemente sus decisiones u obligarle a realizar un trabajo humillante, o atacar sus creencias políticas o religiosas.
- Las actuaciones dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad como son no asignarle trabajo alguno, asignarle tareas totalmente inútiles, sin sentido o degradantes.
- Las actuaciones que afectan a la salud física o psíquica para la víctima, como son obligarle malintencionadamente, a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud o amenazarle o agredirle físicamente.

Producida la conducta antes tipificada, corresponde a cada persona determinar el comportamiento que le resulte inaceptable y ofensivo, y así debe notificarlo al acosador/a, por sí o por terceras personas de su confianza y en todo caso, puede utilizar el procedimiento que para estos fines se establecen en este protocolo.

TIPOS DE ACOSO LABORAL

En función de la persona que lleve a cabo la conducta acosadora, podemos distinguir tres tipos de acoso:

Acoso laboral descendente

Es aquel en el que el agente del acoso es una persona que ocupa un cargo superior a la víctima, como, por ejemplo, su jefe.

Acoso laboral horizontal

Se produce entre compañeros del mismo nivel jerárquico. El ataque puede deberse, entre otras causas, a envidias, celos, alta competitividad o por problemas puramente personales. La persona acosadora buscará entorpecer el trabajo de su compañero/a con el fin de deteriorar la imagen profesional de este/a e incluso atribuirse a sí mismo/a méritos ajenos.

Acoso laboral ascendente

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

Este tipo de acoso puede ocurrir en situaciones en las que un trabajador asciende y pasa a tener como subordinados a los que anteriormente eran sus compañeros. También puede ocurrir cuando se incorpora a la organización una persona con un rango superior, desconocedor de la organización o cuyas políticas de gestión no son bien aceptadas entre sus subordinados.

1.4. Definición de acoso sexual

Se entiende el acoso sexual como cualquier comportamiento, verbal, no verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Podrán ser sujetos de la conducta descrita cualquier persona relacionada con la víctima por causa del trabajo y/o la realizada prevaliéndose de una situación de superioridad.

El contacto físico no deseado (conducta física de naturaleza sexual) puede ser variado e ir desde tocamientos innecesarios, palmaditas o pellizquitos o roces con el cuerpo de otro empleado hasta el intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales. Una buena parte de estas conductas equivaldrían a un delito penal si tuviera lugar en la calle entre desconocidos y algunas de ellas están ya tipificadas como delito por la legislación española.

La conducta verbal de naturaleza sexual puede incluir insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual; insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta; flirteos ofensivos; comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos.

En la conducta no verbal de naturaleza sexual quedarían incluidas la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o hacer ciertos gestos.

TIPOS DE ACOSO SEXUAL

A título de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, se consideran comportamientos que, por sí solos o junto con otros, pueden evidenciar la existencia de una conducta de acoso sexual, las siguientes:

De carácter ambiental

La Recomendación de la Comisión Europea menciona que se refiere a una conducta que «crea un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador para el acosado».

De intercambio

En este tipo de acoso lo que se produce es propiamente un chantaje sexual (esto a cambio de eso). A través de él, se fuerza a un empleado a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones del trabajo.

Se trata de un abuso de autoridad por lo que sólo puede ser realizado por quien tenga poder para proporcionar o retirar un beneficio laboral. Este tipo de acoso consiste en situaciones donde la negativa de una persona a una conducta de naturaleza sexual se utiliza explícita o

Procedimiento de actuación

Para la prevención del acoso moral sexual, por razón de sexo y violencia en el trabajo

implícitamente como una base para una decisión que afecta el acceso de la persona a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, al salario o a cualquier otra decisión sobre el empleo.

El acoso sexual se distingue de las aproximaciones libremente aceptadas o toleradas y recíprocas, en la medida en que las conductas de acoso sexual no son deseadas por la persona que es objeto de ellas. Un único episodio no deseado puede ser constitutivo de acoso sexual.

El ámbito del acoso sexual será el centro de trabajo y si se produce fuera del mismo deberá probarse que la relación es por causa directa o como consecuencia ligada al trabajo.

1.5. Definición de acoso por razón de sexo (discriminatorio)

Constituye acoso por razón de sexo y/o discriminatorio cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

2. Medidas preventivas

Se pondrán en marcha las siguientes medidas:

COMUNICACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Donde se garantizará su conocimiento efectivo por todos los integrantes de la empresa; dicha comunicación subrayará el compromiso de la dirección de garantizar ambientes de trabajo en los que se respete la dignidad y la libertad de las personas trabajadoras.

RESPONSABILIDAD

Todo el personal tiene la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en que se respete la dignidad y los directores y mandos deberán tener especialmente encomendada la labor de evitar que se produzca cualquier tipo de acoso bajo su poder de organización.

FORMACIÓN

En línea con el compromiso de tolerancia cero, hacia cualquier conducta constitutiva de acoso, esta materia será incluida en los programas de formación existentes en la empresa. Dichos programas formativos deberán ir dirigidos a toda la plantilla. Asimismo, deberán tener por objeto la identificación de los factores que contribuyen a crear un entorno laboral exento de acoso, y a que los participantes sean plenamente conscientes de sus responsabilidades en el marco de la política empresarial contra el mismo.

3. Desarrollo

Se establecen tres vías de resolución, protección y respuesta ante un caso de acoso y/o caso de violencia en el trabajo:

3.1. Procedimiento de actuación interna

El procedimiento debe ser ágil y rápido, otorgando credibilidad y protegiendo la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas.

El procedimiento se articula según las actuaciones siguientes:

6.1.1. Acción directa

Dirigirse directamente a las persona autora de los hechos.

Se recomienda a las personas que puedan estar sufriendo esta situación que, en primer lugar, intenten resolver la situación hablando con la persona que está provocando la situación, dejando bien claro el rechazo a las actitudes ofensivas.

6.1.2. Presentar una queja

Presentar una queja ante el asesor confidencial y pedir apoyo de la empresa para resolver esta situación.

Para ello, previamente, se determinará(n) la(s) figura(s) de los asesores/as confidenciales, cuya misión será canalizar las quejas y denuncias, actuando con el trabajador/a, o en su lugar, para tratar de llegar a una solución del conflicto.

En el anexo 1 se informa de quien es la persona de referencia (asesor confidencial) y sus principales funciones.

6.1.3. Denuncia interna

Cuando los intentos de solucionar el problema de forma extraoficial se hayan rechazado, cuando el resultado haya sido insatisfactorio o no son recomendables (por la gravedad de la situación) se solicitará que se abra un proceso de denuncia e investigación.

Se presentará la denuncia ante el asesor interno establecido en el anexo 1.

En caso de denuncia interna se designará un órgano o persona que asumirá la instrucción de la denuncia por acoso o violencia. La designación se realizará mediante el anexo 2 del presente documento.

En el anexo 3 dispone de un modelo de denuncia interna.

3.2. Intervención

Con carácter urgente, el asesor/a confidencial que reciba la denuncia la pondrá en conocimiento de los/las miembros de la comisión de investigación y se formalizará una reunión de la comisión, donde se definirán las actuaciones a seguir.

La activación del protocolo sólo se hará previa autorización, debidamente firmada, de la persona que presuntamente ha sido víctima del acoso.

Una vez recibida la denuncia verbal o escrita, la comisión se reunirá con carácter de urgencia y se iniciará la fase de investigación y valoración.

La persona denunciante recibirá confirmación de que se ha recibido la denuncia y que se inicia el procedimiento, con un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la comunicación.

La fase de investigación tendrá una duración máxima de 20 días hábiles y la de valoración y conclusiones, con la presentación del correspondiente informe, de 20 días hábiles más.

3.3. Investigación

Se iniciará una fase de investigación que se cerrará con la presentación del informe de conclusiones.

La fase de investigación incluye, entre otras actuaciones: la declaración del denunciante, la recogida de información, la declaración de la persona denunciada, la valoración de pruebas aportadas y las declaraciones de terceras personas que puedan aportar informaciones del caso.

Para la fase de investigación la comisión designará a los miembros que harán las tareas directas descritas anteriormente. En las reuniones de seguimiento, durante la fase de investigación, deberán estar presentes la mayoría de los/las miembros de la comisión.

Los/las miembros de la comisión designados para la fase de investigación harán una primera reunión con el/la denunciante, que puede asistir acompañado de un/a representante sindical o de una persona de confianza. Igualmente, la comisión podrá convocar una reunión con el/la denunciado/da que también podrá asistir acompañado/da de un/a representante sindical o de una persona de confianza.

En esta fase intervendrán de manera activa el/la jefe de la sección o responsable de las personas denunciadas y denunciadas (siempre que no estén implicados/as) y deberán colaborar en todo momento con las actuaciones propuestas por la comisión.

La participación del/la jefe de sección o responsable del denunciante será básica en los primeros momentos de la fase de investigación y se pondrá a disposición de la comisión para la entrevista o entrevistas que considere oportunas.

Durante esta fase, la comisión podrá pedir asesoramiento a profesionales externos.

3.4. Informe de conclusiones

El informe recogerá las conclusiones de la fase de investigación y concluirá con la propuesta de actuaciones a realizar y que pueden ser:

- Incoación de un expediente disciplinario si se entiende que se confirma la situación de acoso o violencia.
- Archivo de las actuaciones si se entiende que los hechos denunciados no son constitutivos de acoso o violencia.
- Propuesta de medidas oportunas para solucionar las posibles diferencias entre las partes.

3.5. Resultados

En el supuesto de que se concluya que ha habido acoso o violencia, se tomarán las medidas oportunas para que la persona denunciante y la denunciada no convivan en el mismo entorno laboral. La persona acosada tendrá la opción de permanecer en su lugar o la posibilidad de solicitar un cambio en el puesto de trabajo/turno, que será resuelto de manera excepcional y no podrá suponer una modificación sustancial de sus condiciones laborales.

En el supuesto de que el procedimiento se sobresea, pero con expresa declaración de buena fe de la denuncia, el/la denunciante también podrá solicitar el cambio de puesto de trabajo/turno, sin que este hecho suponga mejora o detrimento de sus condiciones laborales.

Si el informe de conclusiones confirma la situación de acoso o violencia, el caso se trasladará al Dept. de Recursos Humanos o Responsable de personal para que abra el expediente disciplinario correspondiente.

Si los hechos imputados pudieran derivarse responsabilidades penales, previo informe jurídico se podrá adoptar la decisión de iniciar las acciones que correspondan.

Si se confirma la situación de acoso o violencia y si así se determina, la empresa, suministrará y/o facilitará a la víctima el apoyo médico y/o psicológico que sea necesario, con implicación, si es necesario, de la mutua de accidentes de trabajo y del servicio de vigilancia de la salud.

La comisión de investigación deberá supervisar la situación posterior para asegurarse de que el acoso o violencia ha cesado. El tipo de seguimiento y la periodicidad será el que establezca la comisión para cada caso.

3.6. Confidencialidad

En todo momento, las actuaciones del protocolo deben garantizar la confidencialidad, la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Estas actuaciones se llevarán a cabo con tacto y con el respeto debido tanto a la persona que ha presentado la denuncia como la que ha sido denunciada, y esta última debe tener el beneficio de la presunción de inocencia.

La comisión de investigación es la responsable de la gestión y la custodia garantizando la confidencialidad, del conjunto de documentos que se generen en esta fase. La empresa pone a disposición los medios necesarios para hacer efectiva esta custodia. Durante todo el proceso se seguirá lo establecido en la normativa de protección de datos personales.

Anexo I. Acta de designación del asesor/a

De acuerdo con la representación de los trabajadores/as y la empresa la empresa, se ha nombrado a una persona que tiene la formación y las aptitudes necesarias para apoyar el proceso de abordaje y resolución de las situaciones de acoso y violencia en el trabajo.

La persona de referencia en nuestra organización es:

Nombre	
Teléfono:	E-mail:

Esta acepta el nombramiento y se compromete a desarrollar las siguientes funciones:

a) Ayudar a la persona que sufre la situación, facilitar información sobre las diferentes opciones para resolver el conflicto, facilitar asistencia para resolver el problema y comunicarse con la persona que la está molestando (escribir una carta o iniciar y mantener una conversación).

a) Dirigirse a la persona a quien se acusa de acoso o violencia y hacerle saber que su comportamiento está molestando o que no es apropiado y:

- Pedirle que detenga inmediatamente su conducta.
- Explicarle el impacto de su comportamiento.
- Advertir-que su comportamiento es contrario a las normas de la empresa y recordarle las consecuencias si continúa con esta actitud.
- Comunicarle que, pese a que la conversación es informal y confidencial, se hará un seguimiento de la situación (hacer patente que la queja se está tratando con rigor).

Este tipo de intervención puede facilitar una resolución muy rápida del problema y responde a las expectativas y necesidades de muchas de las personas que pueden verse afectadas por estas situaciones y que lo que quieren es solucionar y poner fin a la situación de acoso sin excesivas formalidades y sin ni siquiera tener que presentar una denuncia interna por escrito.

Este procedimiento de presentación de una queja y demanda de apoyo de la empresa para resolver la situación, por su propia naturaleza, es muy flexible. Hay que tener en cuenta que siempre será necesario:

- Clarificar los hechos.
- Considerar si es necesario emprender alguna medida para limitar o evitar los contactos entre la persona que presenta la queja y el presunto acosador.
- Hablar con posibles testigos (e informarles de la necesidad de mantener la confidencialidad ante el proceso).

Firma: Asesor/a confidencial Nombre: _____	Firma: Representante trabajadores/as Nombre: _____	Firma: Representante empresa Nombre: _____
---	---	---

Anexo 2. Acta de designación del órgano o persona que asume la instrucción de la denuncia

En caso de que se inicie un proceso de proceso denuncia e investigación se designará una persona(s) u órgano que asuma la instrucción de los hechos, teniendo presente que:

- La persona u órgano que asuma la instrucción de los hechos puede o pueden ser escogidos de dentro de la organización o pueden ser externos
- Su nombramiento debe ser resultado del acuerdo entre la empresa y la representación de las personas trabajadoras
- Se nombrará una persona u órgano en función del caso y de la implicación de las personas intentando en todo momento velar por la confidencialidad y respeto hacia las personas afectadas.

La(s) persona(s) de referencia que asumen la instrucción de la denuncia son:

Nombre	
Teléfono:	E-mail:

Nombre	
Teléfono:	E-mail:

Nombre	
Teléfono:	E-mail:

Esta(s) acepta(n) el nombramiento y se compromete(n) a desarrollar las funciones y actuar según el procedimiento descrito en el dorso.

Firma: Asesor/a confidencial Nombre: _____	Firma: Representante trabajadores/as Nombre: _____	Firma: Representante empresa Nombre: _____
---	--	---

FUNCIONES

Este órgano o persona debe:

- Garantizar que la persona que comunica los hechos a la empresa presenta formalmente una denuncia interna (si aún no lo ha hecho). El modelo de denuncia se encuentra en el anexo 3.
- Informar a la persona denunciada del contenido de las acusaciones.
- Establecer los términos de referencia de la investigación (quien asumirá la instrucción del caso, etc).
- Comunicar a la persona denunciante ya la persona denunciada como se llevará a cabo la instrucción y quien la hará.
- En todo caso, si no forman parte del órgano designado, informar a los servicios de prevención y los delegados o delegadas de prevención y los y las representantes de los trabajadores, siempre y cuando el afectado/ a dé su consentimiento.

Durante la instrucción del procedimiento

La persona u órgano que asume la instrucción deberá:

- Entrevistarse con la persona que denuncia (que puede estar acompañada por la persona de referencia o por un tercer compañero o compañera).
- Entrevistar a los y las posibles testigos (e informarles de la necesidad de mantener la confidencialidad en el proceso).
- Entrevistarse con el denunciado (que puede estar acompañada por la persona de referencia o por un tercer compañero o compañera).

Si es necesario, pueden asesorarse con profesionales de psicología, derecho, medicina, etc

La instrucción debe terminar con una decisión y habrá que incluir una síntesis de los hechos. El informe debe incluir también una síntesis de las actuaciones que se han realizado en la instrucción (a quien se ha entrevistado, qué cuestiones se han preguntado, etc) ya qué conclusiones se ha llegado.

Medidas cautelares de protección

Durante el proceso de instrucción, habrá que considerar si es necesario emprender alguna medida para limitar o evitar los contactos entre la persona que presenta la queja y la persona presuntamente acosadora y/o facilitar apoyo y asesoramiento si es necesario.

Evaluar las pruebas y tomar decisiones

El informe de investigación se dirigirá a una comisión específica formada por:

- representantes de la dirección,
- representantes de los trabajadores / delegado / a de prevención.

Esta comisión junto con el órgano o persona que asume la instrucción de la denuncia propondrá a la dirección las decisiones, medidas y/o sanciones que considere oportunas con el fin de identificar las posibles vías de resolución para solucionar la situación

Informar del resultado

La dirección informará a la persona que ha presentado la denuncia interna de las acciones disciplinarias que se tomarán (acciones correctivas, cambios, sanciones). Por otra parte, también se informará del derecho de recurrir en caso de que no se consiguiera el resultado deseado.

Anexo 3. Modelo de denuncia interna

Persona que interpone la denuncia		
Nombre:		
Persona denunciada		
Nombre:		
Descripción de los hechos		
Indicar fechas, duración, frecuencia		
Lugar de los hechos		
Testimonios		
Nombre:		
Nombre:		
Nombre:		
Firma: Nombre: _____	Firma: Nombre: _____	Firma: Nombre: _____