

2012



## PROTOCOLO DE MUTUA MONTAÑESA

# PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS CASOS DE ACOSO MORAL, SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO EN EL LUGAR DE TRABAJO

# ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	4
OBJETIVOS.....	4
ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	5
DECLARACION DE PRINCIPIOS.....	5
COMPROMISO.....	5
CONCEPTO Y DEFINICIONES.....	6
ACOSO MORAL .....	6
ACOSO SEXUAL.....	8
ACOSO POR RAZÓN DE SEXO .....	8
MEDIDAS PREVENTIVAS .....	9
PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN .....	10
1. ASESORÍA CONFIDENCIAL.....	10
2. SERVICIO DE MEDIACIÓN. ....	10
OBJETIVO.....	11
PROCEDIMIENTO.....	11
PROCEDIMIENTO INFORMAL .....	11
PROCEDIMIENTO FORMAL.....	11
TIPIFICACION DE FALTAS Y SANCIONES .....	14
Se considerarán faltas leves:.....	14
Se considerarán faltas graves:.....	15
Se consideran faltas muy graves:.....	15
AGRAVANTES: .....	16
ATENUANTES:.....	16
Sanción por Faltas leves:.....	16
Sanción por faltas graves: .....	16
Sanción por faltas muy graves: .....	16
VIGENCIA DEL PROTOCOLO.....	16
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	17

ESQUEMA DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ..... 18

## PRESENTACIÓN

**MUTUA MONTAÑESA** tiene por objetivo garantizar la seguridad y salud laboral de los trabajadores/as, promoviendo un ambiente y clima laboral saludable, tanto físico como psicológico.

Por ello ha desarrollado este protocolo de prevención y actuación ante el acoso moral, sexual y el acoso por razón de sexo.

**MUTUA MONTAÑESA** no tolera la discriminación en su organización. Por ello, queremos concienciar y sensibilizar que es responsabilidad de cada miembro de la plantilla mantener un entorno de trabajo digno, tanto para mujeres como para hombres.

## OBJETIVOS

- Este protocolo tiene por objeto prevenir que se produzca acoso en el entorno laboral y, si ocurre, asegurar que se dispone de los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo.
- Declarar formalmente el rechazo de **MUTUA MONTAÑESA** hacia el acoso moral, sexual y el acoso por razón de sexo, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quién sea la víctima o el/la agresor/a, ni cual sea su rango jerárquico.
- Establecer aquellas medidas necesarias para prevenir y evitar que se produzca el acoso moral, sexual y por razón de sexo en **MUTUA MONTAÑESA**, así como determinar concretamente las actuaciones de instrucción y sanción internas y sus garantías en caso de que algún trabajador/a presente queja en estas materias.
- Garantizar que toda personas que considere que es objeto de acoso moral, sexual y por razón de sexo, tendrá derecho a presentar una queja internamente y ello, sin perjuicio de ejercer las acciones legales oportunas.
- Que todo el personal de la empresa conozca la existencia del protocolo y se implique en la prevención de conductas susceptibles de acoso moral, sexual o acoso por razón de sexo.

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo será de aplicación para todo el personal de **MUTUA MONTAÑESA**, cualquiera que sea el lugar donde se produzca. Asimismo, será de aplicación a estudiantes en prácticas, becarios, personal de contratas y/o subcontratas.

5

## DECLARACION DE PRINCIPIOS

**MUTUA MONTAÑESA** declara:

- Que toda la plantilla tiene derecho a ser tratada con dignidad y respeto.
- Que está expresamente en contra y no permitirá situaciones de acoso en el trabajo, con independencia de quién sea la víctima o la persona acosadora.
- Que cualquier miembro de la plantilla tiene derecho a presentar denuncia si el hecho se produce.
- La Dirección y las demás personas con responsabilidad de mando sobre equipos de personas debe aplicar estos principios y emprender las acciones necesarias para garantizar su cumplimiento, velando asimismo para que las personas a su cargo no sean víctimas de acoso en el trabajo.
- Que toda la plantilla debe observar el presente código de conducta, velar por que todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad y a utilizar este protocolo de manera responsable.

## COMPROMISO

**MUTUA MONTAÑESA** se compromete a:

- Informar y formar a toda la plantilla sobre el contenido del presente protocolo y sensibilizar en los valores de respeto a la dignidad sobre los que se inspira.

- Integrar en la gestión de recursos humanos las actuaciones para la prevención y resolución de situaciones de acoso, poniendo los medios a su alcance para evitar situaciones de acoso en el trabajo.
- Investigar con total confidencialidad las situaciones de acoso que se produzcan, tramitando con la debida consideración, seriedad y prontitud las denuncias que se presenten.
- Establecer cauces para que todas las personas que puedan sufrir acoso en el trabajo puedan denunciar dicho comportamiento, disponiendo de los procedimientos adecuados para, si se produce, tratar el problema y evitar que se repita, garantizando, asimismo, el derecho a invocar dichos procedimientos.
- Proteger a las personas de las posibles represalias por haber presentado la denuncia de acoso o haber testificado.
- Proporcionar la ayuda que se considere necesaria para la víctima.
- Adoptar medidas disciplinarias contra la persona acosadora, quien ejerza esta práctica y contra quien presente falsas denuncias.
- Facilitar a los Representantes de los Trabajadores su contribución a la labor de prevención y cambio cultural, prevenir el acoso sexual, el acoso por razón de sexo y el acoso moral en el trabajo mediante la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras frente al mismo y la información a la Dirección de la Empresa de las conductas o comportamientos de que tuvieran conocimiento y que pudieran propiciarlos.
- Difundir un Código Etico que contemple los estándares éticos y morales.

## CONCEPTO Y DEFINICIONES

### ACOSO MORAL

El **acoso moral, psicológico o mobbing** se define *“como un proceso compuesto por conductas abusivas, de hostigamiento verbal o moral o de maltrato psicológico, sistemáticas y deliberadas, ejercidas por una persona o grupo en el ámbito de las relaciones laborales, con el fin de perjudicar al trabajador/a, que le exponen a un*

*riesgo para su salud o integridad física y/o psíquica, y que atentan contra su dignidad, de forma recurrente y durante un tiempo prolongado en el lugar de trabajo”.*

Los elementos configuradores de las conductas de acoso psicológico se pueden resumir en:

- **INTENCIÓN DE DAÑAR:** existencia real de una finalidad lesiva de la dignidad profesional y personal.
- **PERSISTENCIA EN EL TIEMPO.**
- **VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA PERSONA.**

El acoso moral puede ser de diversos tipos:

- **Acoso Moral Descendente:** aquél en que la persona acosadora ocupa un cargo superior al de la víctima.
- **Acoso Moral Horizontal:** se produce entre personas del mismo nivel jerárquico.
- **Acoso Moral Ascendente:** la persona acosadora ocupa un nivel jerárquico inferior al de la víctima.

A modo de ejemplo, pueden constituir ejemplos de acoso moral:

- Abuso de autoridad
  - Dejar al trabajador o trabajadora de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicado/a sin causa alguna que lo justifique.
  - Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador o trabajadora se le asignan.
  - Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
  - Acciones de represalia frente a quienes han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la empresa o que han colaborado con las personas reclamantes.
  - Las invitaciones persistentes para participar en actividades sociales, pese a que la persona objeto de las mismas haya dejado claro que no son deseadas.
- Trato vejatorio
  - Insultar o menospreciar repetidamente.
  - Reprender reiteradamente delante de otras personas.
  - Difundir rumores sobre su trabajo o vida privada.
  - Las Comunicaciones de todo tipo de contenido y carácter ofensivo.

- Acoso discriminatorio, cuando está motivado por.
  - Creencias políticas y religiosas de la víctima.
  - Ataques por motivos sindicales.
  - Sexo u orientación sexual.
  - Mujeres embarazadas o maternidad.
  - Estado civil o edad.
  - Origen, etnia o nacionalidad.
  - Discapacidad.

## ACOSO SEXUAL

El **acoso sexual** se define como *“toda conducta de naturaleza sexual, desarrollada en el ámbito de organización y dirección de un empresario o empresaria o en relación o como consecuencia de una relación de trabajo o de otro tipo, respecto de la que la posición de la víctima determina una decisión que afecta al empleo o a las condiciones de trabajo de ésta o que, en todo caso, tiene como objetivo o como consecuencia, crearle un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante, poniendo en peligro su empleo”*.

A modo de ejemplo, pueden constituir acoso sexual los siguientes comportamientos:

- Observaciones sugerentes y desagradables, chistes, bromas o comentarios sobre la apariencia o aspecto, y abusos verbales deliberados de contenido libidinoso;
- Invitaciones impúdicas o comprometedoras;
- Uso de imágenes o pósters obscenos en los lugares y herramientas de trabajo;
- Gestos obscenos;
- Contacto físico deliberado e innecesario, rozamientos;
- Observación clandestina de personas en lugares reservados, como los servicios o vestuarios;
- Demandas de favores sexuales acompañados o no de promesas explícitas o implícitas de trato preferencial o de amenazas en caso de no acceder a dicho requerimiento (chantaje sexual, quid pro quo o de intercambio);
- Agresiones físicas.

## ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

Constituye **acoso sexista o acoso por razón de sexo** “*toda conducta gestual, verbal, comportamiento o actitud, realizada tanto por superiores jerárquicos, como por compañeros o compañeras o inferiores jerárquicos, que tiene relación o como causa los estereotipos de género, que atenta por su repetición o sistematización contra la dignidad y la integridad física o psíquica de una persona, que se produce en el marco de organización y dirección empresarial, degradando las condiciones de trabajo de víctima y pudiendo poner en peligro su empleo, en especial, cuando estas actuaciones se encuentren relacionadas con las situaciones de maternidad, paternidad o de asunción de otros cuidados familiares*”.

Entre otros comportamientos, pueden constituir conductas acosadoras:

- Las descalificaciones públicas y reiteradas sobre la persona y su trabajo por razón de sexo;
- Los comentarios continuos y vejatorios sobre el aspecto físico, la ideología o la opción sexual.

## MEDIDAS PREVENTIVAS

- **Difundir** el PROTOCOLO DE **MUTUA MONTAÑESA** PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO MORAL, SEXUAL Y EL ACOSO POR RAZÓN DE SEXO, a toda la plantilla y personal colaborador de la entidad.
- Habilitar en la Intranet de MUTUA MONTAÑESA un espacio específico para exponer el Protocolo e información relacionada con la materia.
- Incluir información específica sobre este Protocolo en el Plan de Acogida dirigido al personal de nuevo ingreso, que garantice la integración del personal de nuevo ingreso, evitando situaciones de acoso recogidas en el presente protocolo
- Incluir en el plan de formación anual cursos de contenido relacionado con la prevención del acoso dirigidos específicamente a personal directivo y jefaturas de servicio, con el objetivo principal de ayudarles a identificar aquellos factores que puedan generar situaciones de acoso y canalizar adecuadamente las posibles actuaciones en esta materia.
- Realizar cursos y campañas informativas y de sensibilización sobre esta materia, dirigidas a toda la plantilla, facilitando información y formación a los trabajadores/as sobre los principios y valores que deben respetarse en la empresa y sobre las conductas no admisibles, con la colaboración y participación de la Representación Legal de los trabajadores.

- Revisar y actualizar de forma periódica este protocolo, asegurando la comunicación de cualquier modificación a toda la plantilla.

## PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN

10

Con el presente Protocolo de Intervención se habilita un procedimiento para actuar ante la detección de una conducta que pueda ser constitutiva de Acoso, y asegurar un entorno de protección a las víctimas de acoso moral, sexual y/o acoso por razón de sexo.

Para ello, se crean dos figuras para ofrecer asesoramiento y realizar propuestas de resolución:

### 1. **ASESORÍA CONFIDENCIAL.**

Se designa una persona concreta para recibir las quejas y/o denuncias, iniciar el procedimiento y en caso de determinar la existencia de un posible caso de acoso o no alcanzar acuerdo con el denunciante, derivar al Servicio de Mediación.

### 2. **SERVICIO DE MEDIACIÓN.**

Formalizada la denuncia por la posible existencia de una situación de acoso resolver el caso. Para ello se designará un equipo, según el caso a tratar, que estará formado como máximo por:

- Un Representante del Departamento de RR.HH.
- Un Técnico/a del Servicio de Prevención.
- Una persona especializada en Igualdad en los casos de acoso sexual o por razón de sexo, preferentemente con la titulación de Agente de Igualdad.
- Responsable de la Asesoría Confidencial.

Las personas designadas no podrán tener o haber tenido dependencia funcional en los últimos 5 años con ninguna de las partes.

## OBJETIVO

Asegurar un entorno de protección a las víctimas de acoso moral, sexual y/o acoso por razón de sexo, y establecer un procedimiento para la atención de quejas o reclamaciones.

11

## PROCEDIMIENTO

Para facilitar la detección de los casos de ACOSO en la empresa se ofrece un mecanismo de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de dos tipos:

### PROCEDIMIENTO INFORMAL

Cualquier persona podrá dirigirse a la Asesoría Confidencial y plantear la situación que está sufriendo o de la que es conocedora y que puede ser considerada como ACOSO.

La Asesoría recibirá la información de forma verbal o por escrito cuando lo plantee la persona afectada, y será comunicado por escrito, cuando surja por cualquier otra persona.

Recibida la información y del resultado del análisis de la misma, podrá, con el permiso de la persona denunciante, contactar con la persona denunciada, para que tenga la oportunidad de explicar los mismos.

Si del resultado de la investigación se determina que existe algún tipo de acoso, se remitirá al procedimiento formal, excepto cuando la persona denunciada demuestre arrepentimiento, garantía de abandono de la conducta que ha provocado, disposición a reparar y confesar el hecho. Si hay acuerdo entre las partes el proceso se da por finalizado y todo el expediente se remite a RRHH para su archivo, garantizando la confidencialidad.

Todo el procedimiento se resolverá en un plazo máximo de 10 días laborables.

### PROCEDIMIENTO FORMAL

El procedimiento Formal, tiene como finalidad establecer las eventuales responsabilidades disciplinarias de la persona denunciada. Se elaborará y aprobará un informe con conclusiones, agravantes y atenuantes.

#### Presentación de la denuncia o queja

Se inicia cuando el Director de Recursos Humanos ó el Director Gerente reciben directamente por escrito una denuncia o cuando la Asesoría Confidencial deriva un expediente al responsable de Prevención del Departamento de RRHH.

El Comité de Seguridad y Salud o delegado de Prevención, podrá actuar de oficio en los casos que detecte una situación de acoso en el trabajo, dirigiendo un escrito a los responsables indicados.

La denuncia o queja, que deberá tener un formulario para facilitarla, ha de contener como mínimo:

- Identidad de la persona que hace la denuncia.
- Identidad de la persona acosada.
- Identidad de la/s persona/s presuntamente acosadora/s.
- Identidad de los posibles testimonios.
- Descripción detallada de los hechos que se consideran constitutivos del acoso.
- Periodo, lugar de los hechos y frecuencia.

#### Servicio de Mediación

El Servicio de Mediación, será quien lleve a cabo las actuaciones relativas al Procedimiento Formal.

Se constituirá a la mayor brevedad posible.

Una vez recibida la denuncia por escrito, el Servicio de Mediación, valorará la situación y decidirá las acciones a realizar para obtener toda la información. En el caso que se determine que no se trata de un caso de acoso, se archivará, comunicándose a la/s persona/s interesada/s.

En el caso de haber indicios de acoso, durante la tramitación del procedimiento, a la vista de lo actuado y la gravedad de los hechos, se informará a la dirección para adoptar en el caso que sea necesario mientras dura el proceso, previo consentimiento del trabajador/a, medidas cautelares, organizativas o de adscripción a otro puesto o centro de trabajo con carácter transitorio, con el fin de evitar el contacto entre las partes. De no ser posibles éstas medidas, y en casos de especial y extrema gravedad, se podrá acordar la adopción de otras medidas.

Cuando las situaciones afectaran a más de una persona dentro del mismo departamento, se efectuará un estudio de factores psicosociales incluido el estudio del acoso si lo considera oportuno el técnico de prevención.

Una vez valorado que se trata de uno de los supuestos recogidos en el Protocolo, se procederá a la incoación del oportuno Expediente Disciplinario conforme la normativa laboral vigente en la Empresa.

Este procedimiento se debe resolver en un plazo máximo de 10 días laborables, excepto que expresamente se comunique la suspensión del plazo de resolución por la necesidad de realizar pruebas complementarias (por ejemplo, evaluación de factores psicosociales).

13

## INFORME FINAL

El procedimiento terminará con un informe final, que incluirá la denuncia, la información recabada, relación de las gestiones efectuadas, las conclusiones y la calificación de la infracción que proceda.

Se informará de las conclusiones de la investigación a las partes interesadas en el proceso.

Una copia del Expediente se guardará en el Departamento de Recursos Humanos, en sobre debidamente cerrado. Toda la información relativa a los procedimientos desarrollados al amparo del presente Protocolo tiene la expresa consideración de reservada y secreta. Por lo que solo los intervinientes en el proceso y la dirección de la empresa deben de conocer la identidad de la víctima y de la persona denunciada.

Se comunicará al Comité de Seguridad y Salud y/o delegado de prevención, las medidas preventivas adoptadas.

Se informará al Comité de Igualdad y a los representantes de los trabajadores de los expedientes tramitados y las conclusiones alcanzadas por el servicio de mediación.

## **ASPECTOS A TENER EN CUENTA:**

Este procedimiento no sustituye en ningún caso el derecho de la víctima a denunciar ante la Inspección de Trabajo, así como en la vía civil, laboral o penal, ni modifica los plazos de reclamaciones y recursos establecidos en la normativa vigente.

Toda la información relativa a los procedimientos desarrollados al amparo del presente Protocolo tiene la expresa consideración de reservada y secreta. Sólo quienes intervengan en el proceso y la dirección de la empresa deben de conocer la identidad de la víctima y del sujeto activo.

Se pondrá en conocimiento inmediato de la representación de los trabajadores la situación planteada, si así lo solicita la persona afectada.

En el supuesto de que se constate que han existido represalias sobre los actores del proceso, la Empresa adoptará las medidas disciplinarias que estime oportunas frente al responsable o responsables de las mismas.

## **TIPIFICACION DE FALTAS Y SANCIONES**

La facultad de imponer sanciones corresponde a la Dirección de la Empresa, quien la ejercerá en la forma que se establece en el Convenio en lo regulado en el Estatuto de los Trabajadores.

El ejercicio de la potestad disciplinaria por el empresario agotará a responsabilidad de este.

A los efectos de este protocolo, la clasificación de las faltas y su sanción será realizada de acuerdo con los siguientes criterios:

### **Se considerarán faltas leves:**

- Las de carácter ambiental.
- Las discusiones con otros trabajadores/as dentro de las dependencias de la Empresa, siempre que no sean en presencia del público.
- Las miradas, chistes o comentarios de carácter ofensivo.

- El uso de imágenes o poster pornográficos en los lugares y herramientas de trabajo, siempre que no se consideren faltas graves.
- La falta de respeto o de corrección en el trato con sus compañeros o con el público cuando no perjudique gravemente la imagen de la empresa.

### Se considerarán faltas graves:

- Provocar y/o mantener discusiones con otros trabajadores/as en presencia del público o que trascienda a éste.
- El uso de palabras irrespetuosas o injuriosas de forma habitual durante el servicio.
- Invitaciones impúdicas o comprometedoras.
- Observaciones clandestinas públicas en lugares reservados, como servicios o vestuarios.
- Realización de descalificaciones públicas y reiteradas sobre la persona o su trabajo.
- Comentarios continuos y vejatorios sobre el aspecto físico, la ideología o la opción sexual.
- La impartición de órdenes contradictorias y por tanto imposibles de cumplir simultáneamente o vejatorias.
- Las actitudes que comporten vigilancia extrema y continua.
- La orden de aislar e incomunicar a una persona.
- Los malos tratos de obra o de palabra que supongan evidente y notoria falta de respeto hacia otros empleados o con el público.
- Presentar denuncias falsas.
- Reincidencia en faltas leves.

### Se consideran faltas muy graves:

- El acoso de intercambio o chantaje sexual.
- El acoso ambiental o sexista.
- Los malos tratos de palabra u obra, abuso de autoridad o falta grave de respeto y consideración al empresario, personas delegadas por éste, así como demás trabajadores/as y público en general.
- Provocar u originar frecuentes riñas y pendencias con los/as demás trabajadores/as.
- Todo comportamiento o conducta, en el ámbito laboral, que atente al respeto de la intimidad del hombre o la mujer mediante la ofensa, física o verbal de carácter sexual. Si tal conducta o comportamiento se lleva a cabo prevaliéndose de una posición jerárquica, supondrá unas circunstancias agravantes a aquella.
- Reincidencia o reiteración de una falta grave.
- Actos de acoso sexual o por razón de sexo, o de acoso moral, considerándose de especial gravedad los dirigidos a personas subordinadas con abuso de posición privilegiada.

- Actos abusivos o de desviación de poder en el ejercicio de las funciones de mando, incluidas aquellas conductas que pudieran ser constitutivas del denominado acoso moral. La persona que lo sufra, lo pondrá inmediatamente en conocimiento de la Dirección de la Empresa, bien directamente, bien a través de la representación legal de los trabajadores. En este caso, se considerará como acto abusivo la actuación de un superior que suponga infracción de precepto legal con perjuicio notorio y directo para el empleado.

### AGRAVANTES:

- Superioridad jerárquica del acosador/a.
- Discapacidad física del acosado/a.
- Reiteración, aun cuando haya habido acuerdos amistosos previos.
- La situación de contratación temporal o en periodo de prueba e incluso como becario/a en prácticas de la víctima.

### ATENUANTES:

- La inexistencia de otra sanción.
- Confesar o reparar el daño hecho espontáneamente.

### Sanción por Faltas leves:

- Amonestación verbal.
- Amonestación por escrito.
- Suspensión de empleo y sueldo de hasta dos días.

### Sanción por faltas graves:

- Amonestación por escrito.
- Suspensión de empleo y sueldo de 3 a 15 días.

### Sanción por faltas muy graves:

- Suspensión de empleo y sueldo de 16 a 60 días.
- Inhabilitación temporal para el ascenso por un periodo de hasta tres años.
- Despido disciplinario.

## VIGENCIA DEL PROTOCOLO

El contenido del presente Protocolo es de obligado cumplimiento, entrando en vigor en el momento de su publicación. Su vigencia será indefinida en tanto que la normativa legal o convencional no obligue a su adecuación o que la experiencia indique su necesario ajuste.

## **EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Se realizará un informe anual de seguimiento con datos sobre número de denuncias, tipo de faltas detectadas y solución aportada.

Toda la información se tratará de tal forma que no se posibilite la identificación de las partes afectadas.

El informe de Seguimiento se incluirá en la evaluación anual del Plan de Igualdad de Mutua Montañesa y se presentará al Comité de Igualdad.

## ESQUEMA DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACION

