

	PROTOCOLO SOBRE ACOSO EN EL ÁMBITO LABORAL	FECHA APROBACIÓN: 28/03/2019
		DOC_96_V01

1. OBJETO DEL PROTOCOLO Y COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN

Fundación ASPAS considera que todas las personas que la forman tienen derecho a ser tratadas con dignidad y respeto así como a disfrutar de ambientes de trabajo libres de cualquier tipo de acoso.

Por este motivo nace este protocolo, por un compromiso explícito por parte Fundación ASPAS de proteger a todas las personas que forman la entidad, previniendo el riesgo de acoso en el puesto de trabajo, proporcionando las herramientas necesarias para evitarlo y estableciendo procedimientos claros y precisos para actuar ante una posible situación de acoso.

Nuestra actuación se centra en 3 líneas de trabajo prioritarias:

- a) La información y la formación de todo el personal de la entidad sobre el presente protocolo, la Igualdad de género y la prevención del acoso en el puesto de trabajo, enfatizando en la importancia de mantener un entorno que respete la libertad, igualdad y dignidad de las personas.
- b) La detección temprana de los factores psicosociales y organizativos que puedan generar la situación de acoso a través de los diversos procedimientos de evaluación establecidos por la entidad y por el Servicio de Prevención Ajeno (de aquí en adelante, SPA).
- c) El establecimiento de un procedimiento de actuación ante las posibles denuncias por conductas de acoso que se produzcan en el marco de la entidad.

El Plan de Igualdad de Fundación ASPAS contempla en su plan de acción medidas para evitar y prevenir el acoso en el puesto de trabajo. Este protocolo y la normativa vigente obligan a todos y todas a contribuir en la prevención y erradicación de este tipo de conductas y a colaborar en su solución si es necesario, mediante el diálogo en todos los niveles de la organización como forma de gestión y potenciando las buenas prácticas éticas e inclusivas en la entidad.

Dirección-Gerencia invita a todas las personas trabajadoras a denunciar cualquier situación de acoso en el lugar de trabajo y asegura que, aquellas que denuncien dichas situaciones, o sean testigos, no sufrirán ningún tipo de represalias, serán tratadas de forma rápida, confidencial e imparcial y que se impondrán las sanciones correspondientes conforme a la normativa interna y legal aplicable.

2. DEFINICIONES**ACOSO PSICOLÓGICO.**

Se entiende por acoso psicológico toda situación en la que una persona o un grupo de personas ejerce una violencia psicológica mediante conductas y comportamientos, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona o personas, en el lugar de trabajo. Es decir, deben cumplirse tres características definitorias como acoso psicológico:

- ✓ La existencia de una o más de las conductas reconocidas que definen el acoso.
- ✓ La duración del acoso como algo que se presenta a lo largo de un período de tiempo y que no responde a una acción conflictiva puntual.
- ✓ La repetición o frecuencia de las conductas o comportamientos definidos como de acoso.

ACOSO SEXUAL.

Cualquier comportamiento 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.

Las conductas de acoso sexual se caracterizan por los siguientes rasgos:

- ✓ Son indeseadas, irrazonables, molestas y ofensivas para la persona objeto de las mismas.
- ✓ Existe una ausencia de reciprocidad en esas conductas por parte de la persona objeto de las mismas.
- ✓ La negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta es usada como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional, a la estabilidad en el puesto de trabajo, al salario, o a cualesquiera otras decisiones relativas al empleo.
- ✓ Dichas conductas crean un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona objeto de las mismas.
- ✓ Dichas conductas son contrarias al principio de igualdad de trato.

Podemos encontrar diferentes **tipos de conducta de naturaleza sexual**:

- ✓ **Conducta física de naturaleza sexual:** Está incluido aquí cualquier contacto físico no deseado (tocamientos innecesarios, palmadas, pellizcos o roces con el cuerpo), incluyendo el intento de violación o la coacción para las relaciones sexuales.
- ✓ **Conducta verbal de naturaleza sexual:** Este tipo de conducta puede incluir: Insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después de que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos.
- ✓ **Conducta no verbal de naturaleza sexual:** Estarían incluidas aquí la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o hacer ciertos gestos.

ACOSO POR RAZÓN DE SEXO.

Cualquier comportamiento realizado en función del sexo u orientación sexual de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Para poder hablar de acoso por razón de sexo en el trabajo, deben darse los siguientes requisitos:

- ✓ Deben producirse en el ámbito de la organización o como consecuencia de una relación de trabajo.
- ✓ El trato degradante debe tener su fundamento en la pura y simple constatación del sexo de la persona perjudicada.
- ✓ Dicho comportamiento debe revestir de suficiente gravedad, en función de su intensidad, reiteración o efectos sobre la salud de la persona afectada.

COMISIÓN DE MEDIACIÓN.

Personas del Comité de Igualdad (u sustitutos si procede) designadas para alentar a las partes (demandante/ demandado/a) a resolver las cuestiones objeto de litigio entre ellas, y ayudarlas a alcanzar un acuerdo mutuamente aceptable.

DEMANDA DE MEDIACIÓN DE ACOSO LABORAL.

Comunicación por parte de un trabajador o trabajadora mediante los canales y medios establecidos por el presente protocolo, de una situación de posible acoso psicológico, sexual, por razón de sexo u otros.

PERSONA DEMANDADA.

Persona respecto a la cual se ha formulado un alegato de acoso psicológico, sexual, por razón de sexo u otros.

PERSONA DEMANDANTE.

Trabajador o trabajadora que denuncia unos hechos y persona/s, al considerar que dicha situación es constitutiva de algún tipo de acoso psicológico, sexual, por razón de sexo u otros.

SERVICIO DE PREVENCIÓN AJENO.

Los servicios de prevención ajenos (SPA) son empresas especializadas en el área de prevención de riesgos laborales que ofrecen a otras empresas sus servicios para el desarrollo de las actividades preventivas exigidas por la Ley 31/1995 que garanticen unas condiciones seguras y saludables para las personas que trabajan en ella.

COMPORTAMIENTOS CONSIDERADOS DE ACOSO.

Son comportamientos continuados y persistentes que se pueden manifestar en:

a) *Atacar a la víctima con medidas relacionadas con la organización:*

- ✓ Atacar sistemáticamente a una persona, criticando destructivamente cuando realiza su trabajo.
- ✓ Insultar o menospreciar repetidamente a una persona, sus capacidades y su potencial intelectual.
- ✓ Deteriorar deliberadamente el rendimiento laboral de una persona: reduciendo sus tareas, asignándole tareas sin sentido o imposibles de realizar incluso degradantes. Sobrecargar de trabajo a una persona de manera sistemática o reducir los plazos de ejecución de las tareas, para forzarla al fracaso en los objetivos.
- ✓ Hostigar sistemáticamente a una persona con acusaciones falsas sobre su trabajo.
- ✓ Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su ética profesional.
- ✓ Inducir intencionadamente a una persona a cometer errores.
- ✓ Intentar someter o eliminar a una persona de su puesto de trabajo, usando maquinaciones contra ella.

b) Atacar las relaciones sociales de la víctima:

- ✓ Aislar a una persona y reducir sus posibilidades de expresarse o de comunicarse con jefes/jefas o compañeros/compañeras de trabajo.
- ✓ Alterar el entorno laboral de la persona, con el fin de conseguir que las personas de su equipo de trabajo estén en su contra.
- ✓ Tratar a la persona como si no existiese.
- ✓ Reprender reiteradamente a la persona delante de otras.

c) Atacar a la víctima en su dignidad personal o en su vida privada:

- ✓ Difundir rumores falsos sobre la persona.
- ✓ Destruir la reputación personal o profesional de una persona mediante calumnias.
- ✓ Destruir la salud física o psicológica, minando la autoestima y la confianza en sí mismo/a.
- ✓ Señalar las características de la persona o de su vida privada con ofensas y burlas.
- ✓ Hacer comentarios obscenos o denigrantes sobre las características físicas, vestimenta o similares.

d) Atacar a la víctima con conductas violentas o agresiones:

- ✓ Utilizar la violencia verbal con gritos, insultos, amenazas o coacciones.
- ✓ Actos de violencia física

e) Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la empresa, o que han colaborado con las personas denunciantes.

No tendrán la consideración de Acoso Psicológico las siguientes situaciones:

- *Aquellas conductas que impliquen un conflicto, acaecido en el marco de las relaciones humanas, y que evidentemente afecten al ámbito laboral, se den en su entorno e influyan en la organización y en las relaciones laborales. Hay que evitar que los conflictos deriven en cualquier forma de violencia en el trabajo y se conviertan en habituales o desemboquen en conductas de Acoso Psicológico.*
- *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 aislado y de carácter puntual).*
- *El estilo de mando autoritario por parte de los superiores, la incorrecta organización del trabajo, la falta de comunicación, etc., tratándose, no obstante, de situaciones que deberían tratarse en el marco de la prevención de riesgos psicosociales.*
- *Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tiempo).*
- *Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo.*
- *La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan.*
- *Un conflicto.*
- *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.*

3. COMPETENCIAS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS AGENTES IMPLICADOS**DIRECCIÓN-GERENCIA:**

- ✓ Elaborar una política de prevención en materia de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo. Integrar dicha política en cada uno de los niveles jerárquicos de la organización.
- ✓ Garantizar el respeto y trato justo entre todas las personas que trabajan en Fundación ASPAS.
- ✓ Dar ejemplo de la lucha contra el acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, mediante actuaciones que demuestren su implicación.
- ✓ Motivar a la plantilla a comunicar quejas en materia de acoso, garantizando seriedad, confidencialidad y anonimato, así como la inexistencia de represalias empresariales contra la persona demandante o testigos.
- ✓ Sancionar con firmeza las conductas de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, mediante las vías correspondientes.
- ✓ Vigilar el cumplimiento de las medidas aplicadas para evitar la repetición de estas situaciones.

COMITÉ DE IGUALDAD:

- ✓ Elaborar, aprobar y actualizar el presente protocolo.
- ✓ Difundir el protocolo entre las personas que trabajan en Fundación ASPAS.
- ✓ Aplicar el presente protocolo garantizando confidencialidad y anonimato durante el proceso de investigación de quejas, mediación y conciliación
- ✓ Coordinarse con el técnico del Servicio de Prevención Ajeno (SPA) si fuese necesario.
- ✓ Hacer el seguimiento de las medidas adoptadas.
- ✓ Realizar una evaluación de los resultados de la aplicación de este protocolo.

El Comité de Igualdad podrá decidir que alguna de las personas que lo conforman pueda ser sustituida o excluida en caso de que tenga una manifiesta incompatibilidad con alguna de las partes implicadas en el proceso.

COMISIÓN DE MEDIACIÓN (PERSONAS ELEGIDAS DEL COMITÉ DE IGUALDAD):

- ✓ Acoger a las personas implicadas creando un clima de confianza. Garantizar la confidencialidad y anonimato durante el proceso de investigación de quejas, mediación y conciliación.
- ✓ Mediación-conciliación entre las partes implicadas.
- ✓ Las acciones propias del Comité de Igualdad definidas en el presente protocolo.
- ✓ Coordinarse con RRHH cuando haya que tomar acciones disciplinarias.

	PROTOCOLO SOBRE ACOSO EN EL ÁMBITO LABORAL	FECHA APROBACIÓN: 28/03/2019
		DOC_96_V01

RESPONSABLES DE SERVICIO:

- ✓ Facilitar la asistencia y apoyo necesarios a la persona presuntamente acosada, procurando cuando sea posible conciliar las posturas para solucionar la queja de manera informal o extraoficial.
- ✓ Prestar apoyo, cuando así lo solicite la persona presuntamente acosada, en la cumplimentación del registro de demanda de Mediación de Acoso Laboral referente a la queja de acoso y facilitar su tramitación.

SERVICIO DE PREVENCIÓN AJENO:

- ✓ Investigar y valorar los casos de acoso que lleguen al SPA.

Cuando lo requiera el Comité:

- ✓ Participar activamente en la intervención y resolución de la situación.
- ✓ Colaborar en la elaboración del informe final proponiendo medidas correctoras y cautelares.
- ✓ Dar apoyo, asesoramiento y asistencia a las personas afectadas tanto denunciantes como denunciadas.

RESPONSABLE DE RRHH:

- ✓ Incluir el protocolo en el manual de acogida de la entidad.
- ✓ Impulsar la formación en materia de igualdad y específicamente tratar el tema del acoso en el puesto de trabajo.
- ✓ Detectar los factores psicosociales y organizativos que puedan generar en un futuro una posible situación de acoso en el trabajo.
- ✓ Ejecutar o velar por la aplicación de las acciones sancionadoras adoptadas por Dirección-Gerencia que se puedan derivar del resultado de la aplicación del presente protocolo.

MÉDICO DE SALUD LABORAL:

- ✓ Intervención a lo largo de todo el proceso si es necesario.

4. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO LABORAL

4.1 GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

- ✓ Respeto y protección a las personas: se protegerá en todo momento la intimidad y la dignidad de las personas afectadas.
- ✓ Confidencialidad: se garantiza la obligación de las personas participantes en el proceso de guardar estricta confidencialidad sobre los contenidos de las denuncias o del proceso de investigación.
- ✓ Diligencia: siempre se realizará en el menor tiempo posible, respetando en todo caso los plazos marcados en el protocolo.
- ✓ Imparcialidad: las personas que participen no podrán estar implicadas o acusadas. Tampoco podrán tener una relación de dependencia con la persona acusada de practicar el acoso.
- ✓ Prohibición de represalias: se prohíbe expresamente las represalias contra las personas que efectúen las denuncias sean testimonios o participen en una investigación por acoso, siempre que haya actuado de buena fe.
- ✓ Transparencia y equidad: todas las personas implicadas tienen que saber cuándo empezará la investigación, cuánto tiempo durará y cuándo se informará de los resultados.

4.2 PROCEDIMIENTO

A) Demanda de mediación de acoso laboral.

La persona presuntamente acosada o cualquiera que quisiera denunciar el posible acoso por parte de una tercera persona, podrá solicitar ser atendida por el *Comité de Igualdad* mediante el *registro de demanda de Mediación de Acoso Laboral* o cualquier otro medio debidamente cumplimentado.

1. Para ello deberá solamente rellenar el apartado 1 como se indica en el mismo registro.
2. Una vez cumplimentada la solicitud la podrá hacer llegar en formato papel o por correo electrónico a cualquiera de los miembros del *Comité de Igualdad*, referidos en el mismo registro.

Observaciones: *No se atenderán denuncias anónimas.*

B) Valoración de la demanda.

1. Una vez recibida la solicitud contenida en el *registro de demanda de Mediación de Acoso Laboral*, dos personas del Comité de Igualdad (elegidas por el mismo Comité) citarán a la persona denunciante para una primera recogida de información. El plazo máximo para iniciar el proceso será de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud. Asimismo, en esa primera entrevista, la persona del Comité recordará a la persona denunciante que:

- a) La valoración de esta demanda no presupone la existencia de un caso de acoso y que, por tanto, previamente a la adopción de medidas, el *Comité de Igualdad* deberá investigar, en la fase de intervención/mediación, si efectivamente los hechos referidos constituyen o no un caso de tal naturaleza para lo que recabarán toda la información necesaria por los medios que consideren (entrevistas con la persona denunciada, pruebas físicas, testigos, informantes, etc.).
- b) En caso de estar la persona denunciante en desacuerdo con el *Comité de Igualdad*, ya sea porque este ha resuelto que no se trata de acoso o por las medidas que finalmente ha adoptado, el primero podrá optar por iniciar las diligencias que considere oportunas más allá del marco de la entidad.
- c) El *Comité de Igualdad* se compromete a tratar la información relativa al caso con total confidencialidad e instar a toda persona vinculada al mismo a hacer lo propio, no obstante, para la implementación de medidas requerirá inevitablemente dar la información mínima necesaria a quien competa.

Observaciones:

- 1) *En el supuesto de constituir los hechos casos graves o muy graves presuntamente constitutivos de delito, el Comité de Igualdad informará directamente al demandante de las posibilidades de presentar una denuncia ante la policía o juzgado de guardia a fin de que puedan iniciar las medidas de intervención necesarias.*
- 2) *Así mismo y en el supuesto anterior, el Comité de Igualdad podrá decidir la necesidad de tomar medidas cautelares mientras se vaya a investigar la situación presuntamente constitutiva de delito (por ejemplo, la separación física entre demandante y demandado con el fin de evitar que puedan darse las situaciones objeto de la denuncia).*

2. Tras la primera entrevista con la persona demandante, y en un plazo no superior a 5 días hábiles desde la entrevista, si el Comité considera que **SÍ** hay indicios para considerar una situación de acoso, se trasladará a la persona demandada toda aquella información relevante y detallada sobre la naturaleza y contenido de la queja y se continuará con la aplicación del presente protocolo.
3. Si el *Comité de Igualdad* determina que **NO** hay indicios para considerar la existencia de una situación de acoso se informará a las partes implicadas y a Dirección-gerencia de la no procedencia de continuar con el protocolo y del cierre del proceso.

C) Intervención/ Mediación.

1. En el caso de denuncias presentadas por una tercera persona y para continuar con la aplicación del presente protocolo, la persona presuntamente acosada tendrá que dar su consentimiento expreso e informado. Si la persona no da este consentimiento, el *Comité de Igualdad* informará a Dirección-Gerencia de la situación para que decida la procedencia de iniciar acciones sancionadoras o el estableciendo de las medidas correctivas que considere oportunas.

2. En caso de denuncias presentadas por la persona presuntamente acosada o por una tercera persona y habiendo firmado el consentimiento, esta elegirá, de entre las personas que constituyen el *Comité de Igualdad*, las dos personas por las que quiera ser atendida. Estas constituirán la *Comisión de Mediación*. Así mismo se le informará de que el resto del *Comité de Igualdad*, aunque no presente en las entrevistas, estará igualmente vinculado al caso. En el supuesto de que alguna de ellas estuviera implicada de alguna manera en el mismo, se procederá a su sustitución.

3. Las sesiones de trabajo llevadas a cabo por el *Comité de Igualdad* y la *Comisión de Mediación* tendrán por objetivo recoger y valorar la información, reuniéndose con aquellas personas que considere oportuno en relación con la denuncia, mediar entre las personas implicadas y proponer las medidas oportunas. Para ello se tendrá en cuenta la información aportada por las partes implicadas y podrán solicitarse cualquier información adicional o documento que se considere oportuno para la investigación. Estas sesiones de trabajo deberán tener el acta correspondiente (Reg_02_Acta de reunión), cada una de las cuales deberá referenciarse en el mismo *registro de Demanda de Mediación de Acoso Laboral*.

4. En situaciones en las que el *Comité de Igualdad* considere, por su complejidad, la necesidad de acudir a un agente externo y experto en la materia se solicitará al SPA la incorporación del técnico de Prevención de Riesgos laborales especialista en psicología aplicada y del médico especialista de vigilancia de la salud (si fuese necesario).

La fase de intervención/mediación tendrá una duración variable dependiendo de las gestiones necesarias para la adecuada investigación de la/s situación/es denunciada/s.

D) Resolución.

1. El *Comité de Igualdad*, en base a la información obtenida en la fase anterior, resolverá si la situación constituye una situación de acoso laboral.

2. En el caso de considerar que dicha situación NO constituye una situación de acoso laboral se informará a las partes implicadas y se procederá al cierre del procedimiento.
En caso de considerar que dicha situación SÍ constituye una situación de acoso laboral se continuará con la aplicación del presente protocolo, con la adopción de medidas, el seguimiento de esas medidas y el cierre.

D.1) Adopción de medidas:

1. Las medidas pueden adoptarse por consenso entre las partes o, de no ser posible, por el dictamen del *Comité de Igualdad*, previo consenso con Dirección-Gerencia.
2. Se harán constar en el apartado al uso del mismo *Registro de Mediación de Acoso Laboral*: Resolución y adopción de medidas.
Para la elaboración del informe final el plazo será de 5 días hábiles a partir de la finalización de las entrevistas y de la recogida de información.
3. Una vez decididas las medidas adoptadas, la *Comisión de Mediación* y/o Dirección-Gerencia informará a las partes implicadas de las mismas y de los tiempos en que se van a ejecutar, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la fecha de entrega del informe.

	PROTOCOLO SOBRE ACOSO EN EL ÁMBITO LABORAL	FECHA APROBACIÓN: 28/03/2019
		DOC_96_V01

D.2) Seguimiento de las medidas y cierre del procedimiento

1. El Comité de Igualdad realizará el seguimiento de las medidas adoptadas, en función de las prioridades establecidas en el informe. En caso de que la evaluación de dichas medidas sea negativa se establecerán nuevas medidas o se ampliará el plazo de ejecución. En caso de ser resueltas como positivas se procederá al cierre del procedimiento.

Referencias

- ✓ Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- ✓ Ley 11/2016, de 28 de julio, de igualdad entre mujeres y hombres.
- ✓ Nota técnica de Prevención NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: *mobbing*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- ✓ Nota técnica de prevención NTP 507: Acoso Sexual en el Trabajo: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- ✓ Protocolo para la prevención y actuación ante el acoso psicológico y las conductas de discriminación en el Ayuntamiento de Palma. BOIB núm. 68 de 2 de junio de 2018.
- ✓ Protocolo para la prevención y actuación ante el acoso sexual o acoso por razón de sexo en el Ayuntamiento de Palma. BOIB núm. 68 de 2 de junio 2018.
- ✓ Protocolo de prevención y tratamiento de los casos de acoso moral, sexual y por razón de sexo. Servicio Balear de Prevención. 2018.
- ✓ Acoso sexual y acoso por razón de sexo ¡Conoce tus derechos!. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. 2018.

ANEXO – FLUJOGRAMA PROTOCOLO MEDIACIÓN ACOSO LABORAL

