

PROTOCOLO
PARA LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN
DEL ACOSO EN EL TRABAJO

EMPRESA:	<i>LIMPIEZAS CANDOR, S.L.</i>
ACTIVIDAD:	<i>Servicios de limpieza</i>
SITUACIÓN	<i>C/ Lledoner, nº 23. A. - Palma</i>

ÍNDICE

1. AMBITO, OBJETO Y DEFINICIONES	3
2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS	7
3. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA.....	9
4. OBSERVACIONES	12
5. CONCLUSIONES.....	14

1. AMBITO, OBJETO Y DEFINICIONES

Cualquier manifestación de acoso, violencia y trato discriminatorio en el trabajo es inaceptable, contamina el entorno laboral, y puede tener un efecto negativo sobre la salud, el bienestar, la confianza, la dignidad y el rendimiento de las personas que lo padecen.

LIMPIEZAS CANDOR, S.L. en su empeño por salvaguardar la dignidad de todos los trabajadores y trabajadoras, se compromete a crear y mantener un entorno laboral respetuoso con la dignidad y con la libertad personal.

Para ello, LIMPIEZAS CANDOR, S.L. manifiesta que no se tolerarán situaciones de violencia y acoso en el seno de la empresa y elabora el presente protocolo de actuación para:

- adoptar las medidas necesarias para evitar cualquier situación de acoso,
- facilitar que los empleados puedan identificar cualquier situación de acoso moral, sexual, por razón de sexo y de trato discriminatorio.
- establecer un procedimiento de actuación que permita investigar y, en su caso sancionar, las posibles situaciones de acoso.

Con la finalidad de evitar cualquier situación de acoso, hemos considerado esencial el incorporar, al presente Protocolo, una breve explicación de qué se entiende por acoso psicológico, sexual, por razón de sexo y trato discriminatorio. De esta forma, estamos contribuyendo a que nuestros Trabajadores puedan tomar conciencia de que ciertos comportamiento o actitudes, en ocasiones aparentemente inofensivas, pueden desembocar en una situación de acoso, permitiéndoles, asimismo, identificar dichas situaciones cuando sean ellos los afectados.

ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO O MOBBING

Se entiende por Mobbing o acoso moral/psicológico en el trabajo la exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas en el lugar de trabajo. Las acciones de violencia psicológica en el trabajo que tienen potencial para afectar la salud del trabajador pueden consistir en:

- Aislamiento social: impidiendo las relaciones personales con otros compañeros/as de trabajo, con los clientes, no dirigiéndole la palabra, etc.
- El aislamiento y rechazo o prohibición de comunicación: no informándole sobre distintos aspectos de su trabajo, manteniéndole en una situación de incertidumbre, no haciendo caso a sus opiniones, ignorando su presencia,...); utilizando selectivamente la comunicación (para reprender o amonestar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores, minimizando la importancia de sus logros,...).

- Apartamiento del trabajador de sus funciones de mayor responsabilidad: encomendándole todos los trabajos exclusivamente de inferior categoría, ordenándole tareas innecesarias, quitándole las personas que antes tenía a su cargo o elementos de su trabajo.
- Medidas de ataque a la víctima: Criticando su trabajo ante sus compañeros/ superiores, difundiendo rumores infundados sobre el trabajador ó atribuyéndole errores que no ha cometido, realizando ataques a la vida privada de la víctima y a la reputación o la dignidad personal del afectado; realización de comentarios injuriosos contra su persona, imitando al trabajador/a burlándose de el/ella, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, de su estilo de vida, etc.
- Agresiones verbales: profiriendo insultos o críticas constantes de su vida personal o comentarios ofensivos a fin de ridiculizarlo en público.
- La violencia verbal y amenazas.

ACOSO SEXUAL

El artículo 7.1 de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, (BOE 71, de 23 de marzo) dispone que “constituye 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.”

A título de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, se considerarán constitutivas de acoso sexual las siguientes conductas:

- Observaciones sugerentes, chistes o comentarios sobre la apariencia o condición sexual del trabajador o trabajadora.
- La conducta verbal de naturaleza sexual puede incluir también 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 el comportamiento 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.
- Peticiones de favores sexuales, incluyendo todas aquellas insinuaciones o actitudes que asocien la mejora de las condiciones de trabajo o la estabilidad en el empleo del trabajador o trabajadora, a la aprobación o denegación de estos favores.

- Toda agresión sexual: tocamientos innecesarios, “palmaditas” o “pellizquitos” o roces con el cuerpo de otro/a empleado/a hasta el intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.
- Cualquier otro comportamiento que tenga como causa o como objetivo la discriminación, el abuso, la vejación o la humillación del trabajador/a por razón de su sexo.

Una segunda cuestión de importancia es deslindar las conductas de acoso de las conductas de flirteo. En este sentido existen diferencias claras entre el flirteo y el comportamiento romántico y el acoso sexual. Lo que hace distintos a unos comportamientos de otros es que la conducta en cuestión tenga una buena acogida por la persona a la que se dirige. La atención sexual es acoso sexual cuando se convierte en desagradable. Por ello, a cada persona le corresponde determinar el comportamiento que aprueba o tolera, y de parte de quien.

ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento (que no de naturaleza sexual) realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. Constituye discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad. A título de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, son conductas calificables como acoso por razón de sexo:

- Cualquier conducta censuradora motivada por el ejercicio de una persona de derechos derivados de su condición sexual.
- cualquier trato adverso o efecto negativo que se produzca en una persona como consecuencia de la presentación por su parte de una queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso, destinados a impedir su discriminación y a exigir el cumplimiento efectivo del principio de igualdad entre hombres y mujeres.

Tanto uno como otro tipo de acoso, puede producirse por parte de un superior hacia su subordinado, o por parte de un subordinado a un superior, también entre compañeros e incluso por terceros. Dicho comportamiento debe ser indeseado y ofensivo para la persona objeto del mismo. El artículo 54.g) del ET, modificado por la disposición adicional décimo primera de la Ley 3/2007, incluye el acoso sexual y el acoso por razón de sexo como causa de despido.

VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Conductas de violencia física o psicológica que se produzcan en el entorno laboral entre trabajadores de una misma empresa, entre trabajadores de diferentes empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo y entre trabajador/es y empresario/s;

En este sentido, entre las conductas a considerar en un procedimiento preventivo integral, se encuentran las siguientes:

1. Conductas de violencia física. Son aquéllas que suponen una agresión de esta naturaleza.
2. Conductas de violencia psicológica. Debe distinguirse entre el acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, referidos anteriormente y el **acoso discriminatorio** definido como toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.

2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Ser tratada con dignidad y con respecto a la intimidad es un derecho de toda persona. El derecho a la integridad moral y física y a la no discriminación está garantizado en la Constitución Española, la Normativa de la Unión Europea y la Legislación Laboral Española.

En virtud de estos derechos, LIMPIEZAS CANDOR, S.L. establece expresamente:

- La instrucción a todo el personal de su deber de respetar la dignidad de las personas.
- Que está en contra y no permitirá situaciones de acoso en el trabajo, con independencia de quién sea la víctima o la persona acosadora en la situación denunciada.
- Que el acoso y las falsas denuncias de acoso en el trabajo son una manifestación de intimidación intolerable.
- Que cualquier miembro de la plantilla tiene derecho a presentar denuncias o a solicitar ayuda si se produce cualquier conducta no deseada de acoso.
- El tratamiento reservado de las denuncias de hechos que pudieran ser constitutivos de acoso. Las denuncias se tratarán con seriedad, prontitud y confidencialmente, y que se protegerá a los/las trabajadores contra represalias.
- La prohibición de cualquier acción o conducta de esta naturaleza:
 - El aislamiento y rechazo o prohibición de comunicación a cualquier/a trabajador/a de la empresa.
 - El apartamiento de cualquier/a trabajador/a de la empresa de sus funciones de mayor responsabilidad.
 - La realización de ataques a todo el personal de la empresa con medidas organizativas;
 - La realización de ataques a las relaciones sociales a todo el personal de la empresa;
 - La realización de ataques a la vida privada o actitudes a todo el personal de la empresa;
 - La realización de amenazas de violencia física a todo el personal de la empresa;
 - La realización de amenazas de cualquier tipo a todo el personal de la empresa;
 - La realización de agresiones verbales a todo el personal de la empresa;
 - La difusión de rumores a todo el personal de la empresa;
 - La realización de observaciones sugerentes, chistes o comentarios sobre la apariencia o condición sexual a todo el personal de la empresa;
 - La realización de insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual a todo personal de la empresa;

 - La 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 a todo el personal de la empresa;

- la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas o silbidos a todo el personal de la empresa;
- Peticiones de favores sexuales a todo el personal de la empresa;
- Toda agresión sexual a todo el personal de la empresa: tocamientos innecesarios, “palmaditas” o “pellizquitos” o roces con el cuerpo de otro/a empleado/a hasta el intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales;
- Cualquier otro comportamiento que tenga como causa o como objetivo la discriminación, el abuso, la vejación o la humillación del trabajador/a por razón de su sexo;
- Cualquier conducta censuradora motivada por el ejercicio de una persona de derechos derivados de su condición sexual;
- Cualquier trato adverso o efecto negativo que se produzca en una persona como consecuencia de la presentación por su parte de una queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso, destinados a impedir su discriminación y a exigir el cumplimiento efectivo del principio de igualdad entre hombres y mujeres;
- Toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.

El artículo 54.g) del ET, modificado por la disposición adicional décimo primera de la Ley 3/2007, incluye el acoso sexual y el acoso por razón de sexo como causa de despido.

Es responsabilidad de todas y todos los miembros de la empresa, asegurar un entorno de trabajo respetuoso con los derechos del personal que la integran.

El presente protocolo será de aplicación a todo el personal de la empresa y será actualizado con la periodicidad que proceda, con el objetivo de que todos los miembros de la empresa se conciencien y se responsabilicen en ayudar a garantizar un entorno de trabajo saludable en el que se respete la dignidad de todas las personas de la organización.

Se insta:

- A la dirección de la empresa y a los mandos intermedios, a aplicar estos principios y a 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.

- A toda la plantilla, a observar el presente código de conducta, a velar por que todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad y a utilizar este protocolo de manera responsable.

3. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

En el caso de que un/a trabajador/a, sienta que está siendo objeto de acoso, o que lo sospeche sobre un/a compañero/a, y con el fin de garantizar sus derechos a la queja y a la confidencialidad, se establecen los siguientes procedimientos de actuación. El presente procedimiento se aplicará con independencia de las acciones legales que la persona denunciante pueda interponer ante cualquier instancia administrativa o judicial.

3.1. FASE PRELIMINAR

El objetivo de esta fase es resolver el problema de forma rápida y eficaz. En ocasiones, el hecho de manifestar al presunto/a agresor/a las consecuencias ofensivas que se generan de su comportamiento, es suficiente para solucionar el problema.

Es conveniente aconsejar que primero el/la trabajador/a afectado/a intente resolver el problema de manera informal, explicando por propia iniciativa o a través de un intermediario (compañero/a de trabajo o encargado/a), que la conducta de que se trate no es bien recibida, que es ofensiva y que interfiere en su trabajo.

La persona demandante podrá también dirigirse mediante un escrito en el que se identifique a todas las personas afectadas:

- a la Dirección de la empresa,
- a cualquiera de los Representantes de los Trabajadores,
- al Departamento de Recursos Humanos,
- al Técnico en Prevención del Servicio de Prevención contratado.

Se entrevistará a la persona afectada, con el/la presunto/a agresor/a, todo ello con la finalidad de alcanzar una solución aceptada por las partes.

En el plazo máximo de quince días, se elaborará un informe con el resultado de las conclusiones y con las actuaciones que se consideren convenientes, incluso la apertura del procedimiento formal.

Si la persona continúa con su comportamiento, debería presentarse una denuncia para dar inicio a un procedimiento formal de resolución del problema: se realizará una investigación formal del asunto y la imposición final de sanciones si se confirma la existencia de acoso.

3.2. PROCEDIMIENTO FORMAL

3.2.1. LA DENUNCIA

La denuncia del caso se deberá realizar por escrito por la persona afectada o por una tercera persona que tenga conocimiento de actos de acoso, quien deberá identificarse. La denuncia será por escrito y no podrá ser anónima. La denuncia escrita se entregará:

- a la Dirección de la empresa,
- a cualquiera de los Representantes de los Trabajadores,
- al Departamento de Recursos Humanos,
- al Técnico en Prevención del Servicio de Prevención contratado.

La denuncia se estudiará y se investigará. Debe destacarse que cuanto más información y detalle contenga la denuncia, mucho más ágil y eficaz será su investigación. Por consiguiente, se sugiere que la denuncia contenga, al menos, el siguiente detalle:

- Personas implicadas
- Tipos de conductas
- Fechas y lugares en que se produjeron las conductas
- Posibles testigos
- Identificación de la potencial víctima del acoso

3.2.2. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE UNA SITUACIÓN DE DENUNCIA

Cuando la gravedad de las acusaciones o la complejidad del caso así lo requieran, la empresa, de manera facultativa, podrá solicitar la ayuda de un/a experto/a.

Como primera actuación, se recabará de la persona denunciante, la información que se considere necesaria. De manera inmediata se mantendrá una entrevista con la persona denunciada con el fin de transmitirle la información detallada sobre la naturaleza de los hechos que se le imputan y obtener su versión. Posteriormente, se decidirá la práctica de cuantas pruebas y actuaciones estime convenientes para el esclarecimiento de los hechos denunciados, dando audiencia a todas las partes, testigos y otras personas que considere, debiendo ser advertidos todos ellos sobre el deber de guardar confidencialidad sobre su intervención y sobre el procedimiento que se está desarrollando.

3.2.3. MEDIDAS CAUTELARES

En el supuesto de que sea necesario y hasta el cierre del procedimiento, una vez verificados los indicios de la existencia de acoso, se podrá cautelarmente determinar la separación de la víctima y del presunto acosador/a, así como otras medidas cautelares que se estimen oportunas.

3.2.4. LA RESOLUCIÓN

La resolución se concluirá con un informe, elaborado en plazo de 15 días. En el informe se recogerán las conclusiones alcanzadas y las medidas disciplinarias que, en su caso, se estimen adoptar.

Si existe acoso, se adoptarán las medidas correctoras y sancionadoras oportunas que marque el régimen disciplinario que le sea de aplicación al acosador/a según el convenio colectivo

Si no se constatan situaciones de acoso, o no ha sido posible la verificación de los hechos, se archivará el expediente. Las denuncias, falsos alegatos o declaraciones que se demuestren como no honestas o dolosas, podrán ser constitutivas igualmente de actuación disciplinaria.

4. OBSERVACIONES

CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCION DE LOS AFECTADOS

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 al denunciante, como al denunciado/a, cuya culpabilidad no se presumirá. Todas las personas que intervengan en el proceso tendrán obligación de confidencialidad, y quedarán identificadas en el expediente.

En el caso de que cualquier miembro de la dirección se viera involucrado en un proceso de acoso o afectado por relación de parentesco o afectiva, amistad o enemistad manifiesta, de superioridad o subordinación jerárquica inmediata, o por cualquier otro tipo de relación directa respecto a la persona afectada o a la persona denunciada, que pueda hacer dudar de su objetividad e imparcialidad en el proceso, quedará automáticamente invalidado para formar parte en dicho proceso. Si fuera la persona denunciada o el denunciante, quedará invalidada para intervenir en cualquier otro procedimiento hasta la resolución de su caso.

PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS

En el caso de que se determine la existencia de acoso, en cualquiera de sus modalidades, y la sanción impuesta al acosador no conlleve su salida de la empresa, se tomarán las medidas oportunas para que el acosador y la víctima no convivan en el mismo entorno de trabajo o departamento, siempre que esto sea posible. En estas medidas -que no podrán suponer ni mejora ni detrimento de sus condiciones contractuales- tendrá preferencia de trato la persona acosada.

FALSAS DENUNCIAS

En el caso de que se determinara que no ha existido acoso en la situación denunciada, en cualquiera de sus modalidades, e igualmente se determinara la mala fe de la denuncia, se adoptarán las medidas disciplinarias correspondientes que crea oportunas la empresa, para evitar que esta situación se pueda repetir en el mismo departamento o en cualquier otro.

REPRESALIAS

Si se produjeran represalias o actos de discriminación sobre la persona denunciante, la víctima u otras personas involucradas en el proceso, se haya determinado o no la existencia del acoso, en cualquiera de sus modalidades, se adoptarán también las medidas disciplinarias correspondientes.

PROTECCIÓN DE DATOS

La divulgación no autorizada de datos de cualquiera de los procedimientos, tendrá la consideración de incumplimiento contractual, susceptible de sanción disciplinaria.

5. CONCLUSIONES

A modo de conclusión, y con el fin de incidir en los puntos de mayor relevancia del Protocolo, se resumen a continuación los principios que deben regir, en todo momento, en esta materia:

1. La empresa no tolerará ningún tipo de violencia y acoso en el trabajo.
2. Todos los miembros de la empresa tienen la responsabilidad de colaborar en garantizar un entorno de trabajo en que se respete la dignidad, y todos aquéllos con personas a su cargo tendrán específicamente encomendada la labor de procurar que no se produzca ningún tipo de acoso en su ámbito de organización.
3. En casos de denuncia, se actuará con la debida discreción en orden a preservar la dignidad y la intimidad de todos los implicados.
4. Las denuncias y quejas se realizarán por escrito, no podrán ser anónimas y serán investigadas y analizadas sin dilaciones indebidas, de forma ágil y fiable.
5. Todas las personas afectadas serán escuchadas y apoyadas en todo momento.
6. Todos los involucrados tendrán un trato imparcial, y no se presumirá la culpabilidad del denunciado.
7. Las denuncias se sustentarán en información fiable y detallada.
8. Las acusaciones falsas y las represalias no se tolerarán, y podrán ser objeto de medidas disciplinarias.

Se protegerá ante todo la seguridad y la salud de las personas, para lo que podrán adoptarse las medidas que se consideren oportunas en cada caso.

Para llevar a cabo adecuadamente dicho protocolo, LIMPIEZAS CANDOR, S.L. a través de este documento, asigna y asignará los recursos necesarios y planifica de manera clara, su compromiso y los transmite a todos y a cada uno de los componentes de la estructura.

Fdo:

En....., a.....de.....de.....

REMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES

Sr.....

En calidad de representante de la empresa.....

Para dar cumplimiento al Art. 20 de la Ley 31/1995, de prevención de riesgos laborales (LPRL),
pongo en conocimiento:

- Protocolo de Acoso en el Trabajo de la empresa LIMPIEZAS CANDOR, S.L.

Trabajador		Fecha entrega	Firma
Nombre y apellidos	D.N.I.		

Fdo.: Representante de la empresa

REMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES

Sr.....

En calidad de representante de la empresa.....

Para dar cumplimiento al Art. 20 de la Ley 31/1995, de prevención de riesgos laborales (LPRL), pongo en conocimiento:

- Protocolo de Acoso en el Trabajo de la empresa LIMPIEZAS CANDOR, S.L.

Trabajador		Fecha entrega	Firma
Nombre y apellidos	D.N.I.		

Fdo.: Representante de la empresa

REMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES

Sr.....

En calidad de representante de la empresa.....

Para dar cumplimiento al Art. 20 de la Ley 31/1995, de prevención de riesgos laborales (LPRL),
pongo en conocimiento:

- Protocolo de Acoso en el Trabajo de la empresa LIMPIEZAS CANDOR, S.L.

Trabajador		Fecha entrega	Firma
Nombre y apellidos	D.N.I.		

Fdo.: Representante de la empresa

REMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES

Sr.....

En calidad de representante de la empresa.....

Para dar cumplimiento al Art. 20 de la Ley 31/1995, de prevención de riesgos laborales (LPRL),
pongo en conocimiento:

- Protocolo de Acoso en el Trabajo de la empresa LIMPIEZAS CANDOR, S.L.

Trabajador		Fecha entrega	Firma
Nombre y apellidos	D.N.I.		

Fdo.: Representante de la empresa

REMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES

Sr.....

En calidad de representante de la empresa.....

Para dar cumplimiento al Art. 20 de la Ley 31/1995, de prevención de riesgos laborales (LPRL),
pongo en conocimiento:

- Protocolo de Acoso en el Trabajo de la empresa LIMPIEZAS CANDOR, S.L.

Trabajador		Fecha entrega	Firma
Nombre y apellidos	D.N.I.		

Fdo.: Representante de la empresa