

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO HACIA LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE BMN

1. INTRODUCCIÓN

BMN condena y rechaza todas aquellas acciones y hechos que supongan una agresión física, verbal o psíquica, como amenazas, acoso, intimidaciones y coacciones a toda su plantilla. En ningún caso BMN tolerara dichas acciones, ni dentro ni fuera de la Entidad.

La prevención de la violencia para BMN es una prioridad, y por ello pondrá en conocimiento de su plantilla el presente documento, en el que se quiere dejar claro cada uno de los comportamientos que no se aceptaran, las medidas correctoras y recomendaciones que han de cumplir en el día a día de la jornada laboral.

BMN apuesta por el desarrollo de la actividad laboral en un entorno de corrección y respeto mutuo en el que no se permite la intimidación, humillación, violencia o acoso en cualquiera de sus manifestaciones. (Código de Conducta BMN)

AMBITO DE APLICACIÓN

Todo el personal de BMN.

2. PRINCIPIOS GENERALES Y DEFINICIONES

La violencia es el tipo de interacción humana que se manifiesta en aquellas conductas o situaciones que, de forma deliberada, provocan, o amenazan con hacerlo, un daño o sometimiento grave (físico, sexual, de sexo o psicológico) a un individuo o una colectividad; o los afectan de tal manera que limitan sus potencialidades presentes o futuras.

El elemento esencial en la violencia es el daño, tanto físico como psicológico. Este puede manifestarse de múltiples maneras (por ejemplo, los estímulos nocivos de los que depende) y asociado, igualmente, a variadas formas de destrucción: lesiones físicas, humillaciones, amenazas, rechazo, etc. Es destacable también el daño (en forma de desconfianza o miedo) sobre el que se construyen las relaciones interpersonales, pues está en el origen de los problemas en las relaciones grupales, bajo formas como la polarización, el resentimiento, el odio, etc., que, a su vez, perjudica las redes sociales y de comunidad.

Otro aspecto de la violencia que hay que tener en cuenta es que no necesariamente se trata de algo consumado y confirmado; la violencia puede manifestarse también como una amenaza sostenida y duradera, causante de daños psicológicos en quienes la padecen y con repercusiones negativas en la sociedad.

Es un comportamiento deliberado, que provoca, o puede provocar, daños físicos o psicológicos a otros seres, y se asocia, aunque no necesariamente, con la agresión física, ya que también puede ser psicológica, emocional o política, a través de amenazas, ofensas o acciones. Algunas formas de violencia son sancionadas por la ley o por la sociedad.

La violencia puede provocar graves consecuencias para: la salud y la seguridad de los trabajadores y trabajadoras, la eficacia en el servicio, la productividad, la igualdad en el trato y el trabajo decente con la consiguiente degradación en el entorno laboral.

Hay que resaltar los efectos destructivos para la salud, tales como secuelas físicas, síndromes de ansiedad, fobias, trastornos de sueño, problemas digestivos y músculo esqueléticos, reducción de ingresos, gastos médicos... Estos efectos pueden permanecer años después de producido el incidente.

2.1 PRINCIPIOS LEGALES

A efectos de la “*Ley orgánica para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres*” 3/2007, y sin perjuicio de lo que establece el Código Penal, el acoso sexual se encuentra recogido en el **Título I de la Ley** que se titula: Principio de igualdad y la tutela contra la discriminación. Por tanto, el acoso sexual se considera discriminatorio.

Asimismo, y según se recoge en el Art. 8 de la citada ley, constituye discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad.

El Artículo 4.2 del **Estatuto de los Trabajadores**, dice:

Los trabajadores tienen como derechos básicos:

e) Al respeto a su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a las ofensas verbales o físicas de materia sexual.

El R.D. 5/2000. Artículos 8, 11 y 13 LISOS.

Los actos contrarios a la intimidad y a la dignidad, así como el acoso sexual son considerados como infracción muy grave.

El Ministerio de Trabajo, en su **Criterio Técnico 69/2009** sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo en materia de acoso y violencia en el trabajo:

En relación a la responsabilidad administrativa del empresario en el centro de trabajo:

...Cubriría por tanto, todas las conductas de acoso que se dirijan frente al personal al servicio de la empresa en el ámbito de las relaciones laborales, tanto las que sean obra del propio personal de la empresa como las realizadas por personas que tengan relación con la misma.

El Convenio Colectivo de Cajas.

Artículo 13. Las Cajas de Ahorros *se comprometen a promover el establecimiento de las bases indispensables, necesarias y convenientes, en orden a no tolerar ningún tipo de conductas o prácticas de acoso moral en el trabajo*

Artículo 80. *El acoso sexual en el trabajo será considerado como falta laboral muy grave, y será sancionado atendiendo a las circunstancias y condicionamientos del acoso*

El Acuerdo Nacional Interprofesional (**ANI**) Sobre el acoso y la violencia en el trabajo de 26/03/10.

Reconoce los vínculos entre algunos métodos de gestión y organización con la aparición de problemas de orden psicosocial en el trabajo

2.2.- ACOSO MORAL O MOBBING

En primer lugar se procede a definir los distintos tipos de acoso que se pueden dar en el ámbito interno de la empresa. Así pues, se puede distinguir:

El Mobbing o Acoso Psicológico laboral (también llamado Acoso Moral) es uno más de los elementos de un fenómeno mayor: **la violencia laboral**. Este concepto va más allá de la simple agresión física e incluye conductas que son susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre. Así la violencia en el lugar de trabajo, incluiría las conductas físicas, verbales o no verbales, amenazantes, intimidatorias, abusivas o acosadoras.

El Mobbing se define como la situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica, abusiva e injusta, de manera sistemática y recurrente, sobre otra persona o personas en el puesto de trabajo. Esta conducta se ejerce con la finalidad de destruir la reputación y las redes de comunicación, de minarle la autoestima, perturbar el ejercicio de sus funciones o (para q no se tengan que dar todos los supuestos) degradar deliberadamente las condiciones de trabajo de la persona agredida, y puede llegar a provocar que esta persona abandone su puesto de trabajo, produciendo un daño progresivo y continuo en su dignidad e integridad moral.

- El acoso sexual es 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.

El acoso sexual es la manifestación de una serie de conductas compulsivas de solicitud de favores sexuales dirigidas a una persona en contra de su consentimiento. Esta acción puede perjudicar a personas de ambos sexos. Constituye una serie de agresiones, que pueden ir desde molestias hasta serios abusos, y que tienen la finalidad de intentar desencadenar una actividad sexual. Suele tener lugar en el puesto de trabajo, donde la confianza mutua es admitida inicialmente como base contractual para la relación laboral de subordinación, o en otros ambientes donde la voluntad de expresar un rechazo puede verse condicionada por la posibilidad de sufrir reprimendas.

El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual se considerará además acto de discriminación por razón de sexo

El acoso por razón de sexo, que constituye cualquier comportamiento 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..

Algunos ejemplos de Mobbing:

Ataques a la víctima con medidas organizacionales:

- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar de manera ofensiva la ejecución de las tareas de una persona.
- Planificación organizativa del trabajo que obligue a sobrepasar habitualmente los horarios laborales.
- Llamadas al personal por motivos laborales fuera del horario de trabajo.
- Comunicar innecesariamente incertidumbre en las perspectivas de empleo o cambios de futuro.
- Asignar a una persona tareas absurdas o sin sentido. Vaciarle de contenido.
- Asignar a una persona tareas muy por debajo o por encima de su formación/capacidad.
- Asignar a una persona objetivos desproporcionados o mal definidos.
- Asignar a una persona tareas con la intención de humillarla.
- Obligar, malintencionadamente, a una persona a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud, o amenazarla o agredirla física o verbalmente.

Ataques a las relaciones sociales de la víctima, con el resultado de aislamiento social:

- Restringir o prohibir a los compañeros y compañeras la posibilidad de hablar con una persona determinada.
- Cambiar la ubicación de una persona para separarla de sus compañeros y compañeras.
- Descalificar las decisiones de una persona
- Rehuir la comunicación con una persona a través de gestos y miradas.
- Rechazar la comunicación directa con la persona afectada.
- No dirigir la palabra a la persona afectada
- Tratar a una persona como si no existiese (ignorarla radicalmente).

Ataques a la vida privada de la víctima:

- Críticas permanentes a la vida privada de una persona.
- Terror telefónico: amenazas, insultos y silencios.
- Hacer parecer estúpida a una persona.
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Imitar gestos, voces y otras cualidades propias de una persona.
- Mofarse de la vida privada de una persona.

Ataques a las actitudes de la víctima:

- Ataques a las actitudes y creencias políticas
- Ataques a las actitudes y creencias religiosas o éticas.
- Mofarse de los orígenes o de la nacionalidad de una persona.

Agresiones verbales:

- Gritar o insultar
- Críticas permanentes al trabajo de una persona.
- Amenazas verbales.

Rumores:

- Hablar mal a espaldas de la persona.
- Difundir rumores diversos contra una persona, sean ciertos o no.

2.3.- TIPOS DE VIOLENCIA.

Existen varios tipos de violencia, incluyendo el abuso físico, el abuso psíquico y el abuso sexual. Sus causas pueden variar, las cuales dependen de diferentes condiciones, como las situaciones graves e insoportables en la vida del individuo, En la actualidad existen más factores, los cuales influyen mucho en los comportamientos de las personas y en sus necesidades. La crisis, el paro, la disminución de ayudas del estado, el grado de endeudamiento de las familias, la presión a la que se ven sometidas las personas dentro del entorno laboral, etc., crea unos nuevos comportamientos, que según la necesidad, pueden evocar en que las personas se vuelvan más violentas.

1. Violencia física.- Acto de agresión intencional, repetitivos, en el que se utilice alguna parte del cuerpo, algún objeto, arma o sustancia para sujetar, inmovilizar o causar daño a la integridad física de su contraparte, encaminado hacia su sometimiento y control.

2. Violencia psicológica.- Se liga a patrones de conducta que consisten en omisiones y actos repetitivos, cuyas formas de expresión pueden ser prohibiciones, coacciones, condicionamientos, intimidaciones, amenazas, actitudes devaluatorias, de abandono y que provoquen en quien las recibe, deterioro, disminución o afectación de la estructura de su personalidad.

Algunas expresiones de maltrato psicológico emocional son:

1. Aislamiento
2. Controlar a través del miedo, gritar, indiferencia
3. Humillar
4. Pobre o nula estimulación emocional
5. Rechazo
6. No respetar los sentimientos
7. Negligencia
8. Abandono

Clases de violencia según quien las realice:

Otra de las distinciones a diferenciar, es según quien sea el violentado, la entidad y la persona tendrá que tomar decisiones diferentes. Existen las siguientes:

- ◆ Una persona o grupo externo a la entidad.
- ◆ Un cliente o clienta.
- ◆ Un compañero o compañera.
- ◆ Un superior jerárquico.

Es importante saber distinguir entre dos clases de violencia, dependiendo del lugar donde ocurran:

A la hora de establecer medidas preventivas y correctoras, se tendrá en cuenta todas las topologías y clases de violencia explicadas en los apartados anteriores.

- **EXTERNA.**

Se trata en otro protocolo

- **INTERNA.**

. Que será aquella que suceda dentro del ámbito y jornada laboral. Los incidentes en los que el personal sufre abusos, insultos, amenazas o ataques, en circunstancias relacionadas con el trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta al mismo, que pongan en peligro, explícita o implícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.

En esta categoría el causante de la violencia tiene una tipo de vinculación laboral directa con algún trabajador/trabajadora ó grupo de trabajadores de la organización.

Sin embargo, el tipo más habitual es aquel donde el objetivo de la acción violenta fijado por el agresor corresponda a un compañero de trabajo o a un superior suyo o a un subordinado

Las acciones realizadas pueden estar motivadas por dificultades percibidas en su relación con la probable víctima y lo que busca obtener puede ser revancha, un ajuste de cuentas o en algunos casos hacer justicia por si mismo.

2.4.- GRUPOS DE RIESGO.

Las víctimas pueden ser los trabajadores y las trabajadoras que se encuentren en una situación desfavorable dentro del ámbito laboral que los hace más vulnerables.

Las trabajadoras la padecen en mayor proporción debido a que en su mayoría ocupan puestos no jerárquicos o de menor calificación y como todo acto de violencia es abuso de poder, el que lo tiene en mayor medida lo ejerce contra el que no lo tiene.

Existe una discriminación negativa basada en el sexo, que ha producido en el devenir histórico la "naturalización" de la violencia de género, ligada a pautas culturales de sumisión y estas mismas pautas se reproducen en el ámbito laboral.

2.5.- CONSECUENCIAS.

La violencia laboral genera temor a las represalias y muchas veces este temor se convierte en un terror ciego que inmoviliza la acción y el pensamiento del trabajador o la trabajadora, afectando profundamente a su rendimiento y su salud socavando su integridad, su dignidad y su libertad, convirtiéndose en un ser más vulnerable y con un grave sentimiento de culpa e inseguridad.

Lo que podemos observar como manifestación de esta situación es:

- ◆ Ansiedad. Irritabilidad
- ◆ Tensión. Depresión.
- ◆ Desgana. Abulia.
- ◆ Incapacidad para concentrarse.
- ◆ Alteración de la productividad.
- ◆ Fatiga mental crónica. Dolores de cabeza.
- ◆ Y otros indicadores que transmiten extenuación en el trabajo, enfermedades de origen psicosomático recurrentes (trastornos gastrointestinales, alergias).
- ◆ Auto desvalorización.
- ◆ Ausentismo como única forma de mitigar los padecimientos -elemento que se vuelve en contra del trabajador/a - reducción de la calidad del trabajo producido.
- ◆ Clara percepción de ser una víctima cautiva.
- ◆ Abandono físico y estético.
- ◆ Accidentes en el manejo de material o instrumentos a su cargo, entre otros.
- ◆ La misma violencia genera patologías como la carga psíquica, produciendo severos trastornos en la concentración, la atención, la ubicación temporoespacial, llegando en grado extremo a producir un daño psíquico.
- ◆ Estos trastornos se producen en forma silenciosa y constante. Silenciosa: no se puede precisar claramente el origen. Constante: en el trabajo y fuera de él, la situación no deja de perturbar la vida del trabajador o la trabajadora

3.- MEDIDAS APLICABLES EN BMN

3.1.- MEDIDAS PREVENTIVAS.

Establecer unas medidas preventivas para la violencia laboral, es difícil, porque no todos los centros de trabajo, ni personas que trabajan están expuestas de igual manera a la violencia, ni todas las personas son igualmente sensibles ante la misma.

La Entidad, tal y como marca la legislación vigente en materia preventiva, identificará los riesgos, todos, incluidos los derivados de la violencia y evaluará los mismos. De esta forma se podrá combatir los riesgos en su origen, un claro ejemplo es el atraco, se puede poner trabas a la entrada de armas en la oficina, evitar la exposición de personas trabajadoras a la misma o disponer de medidas protectoras suficientes físicas o planes de evacuación para cumplir lo dispuesto legalmente.

Medidas preventivas para las agresiones

- Se evitará cualquier situación tensa, se aconseja mostrarse comprensivo y tratar de explicarle la situación con un lenguaje comprensible para él, utilizando un tono bajo de voz.
- No infravalorar la agresividad, aun cuando desde el conocimiento de la otra persona, pueda parecer habitual o propia de su comportamiento.
- En caso que uno no pueda manejar la situación, se ha de solicitar la intervención de otras personas de alrededor, para poder calmar y diluir la respuesta agresiva. De este modo si existiera una agresión también se dispondría del hecho violento.
- En cualquier momento si ve que puede ser objeto de una agresión, denuncie al cuerpo policial correspondiente.
- La empresa facilitará **cursos** a sus empleados y empleadas para reconocer las situaciones de riesgo de agresión, para poder anticiparse a los acontecimientos.

Medidas preventivas frente al acoso psicológico, sexual y por razón de sexo en el trabajo:

- Se informará convenientemente a toda la plantilla de lo que es el acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo mediante cursos y haciéndoles llegar a todos el protocolo correspondiente.
- Se tendrá especial cuidado sobre la relación con el personal que en alguna ocasión haya sido acusado de acoso tanto laboral como sexual, pues las personas suelen repetir patrones. En caso de que se tenga algún indicio se separará con carácter inmediato al presunto acosador de su víctima, afectando el cambio de ubicación, **siempre** al presunto acosador.
- Se responsabilizará a todo el personal para que ayude a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad.
- Se formará a la plantilla para que sea capaz de detectar y evitar episodios de acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo.

3.2.- MEDIDAS EN CASO DE VIOLENCIA.

Cómo actuar en el caso de agresiones.

- Permanecer tranquilo, y no perder los nervios.
- Mantener el equilibrio emocional y no responder a las provocaciones.
- Tener una conversación de la mejor forma correcta, en un tono afable y profesional. Nunca levantar la voz.
- Dar por finalizada la conversación, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

- Permanecer cerca de una puerta de salida o de algún acceso a otro lugar, para que este no la bloquee. Preferiblemente en una zona donde haya grabación de imágenes por las cámaras de seguridad.
- Solicitar la participación y ayuda a las personas que tenga a su alrededor.
- En el caso que la situación no se pueda reconducir, llamar a la policía y al Departamento de Seguridad que valorará las medidas a adoptar.

3.3.- MEDIDAS DESPUES DE LA VIOLENCIA.

Qué hacer después de sufrir una agresión

- Llamar al Departamento de Seguridad y al Responsable de Prevención de Riesgos Laborales. La empresa, teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada caso, valorará la posibilidad de emprender acciones legales de denuncia.
- En el caso de necesitar atención médica, acudir al servicio de urgencia, o al centro de atención primaria más próximo. Acudir también a la MUTUA concertada con la Empresa, que se encargará del seguimiento de los afectados, atención médica y psicológica
- Avisar a los delegados o delegadas de prevención.
- Intentar recopilar toda la información, pruebas y testigos del hecho.
- Actuar según este protocolo.

4.- POLÍTICA DE DIVULGACIÓN Y PREVENCIÓN.

BMN tiene como principal objetivo prevenir, disuadir, evitar, perseguir y sancionar los comportamientos violentos o de acoso, que sucedan dentro y fuera de la empresa.

La Entidad dispondrá de los siguientes mecanismos para divulgar el presente Protocolo:

- ♦ Situar un ejemplar permanentemente en el Portal de Intranet de la Entidad.
- ♦ Publicar su contenido a través de los medios de comunicación de la empresa.
- ♦ Realizará un comunicado general para comunicar este protocolo.
- ♦ Incluirlo en los cursos relacionados con Seguridad en oficinas y Código Ético de BMN para toda la plantilla.

La Dirección de la Entidad, en colaboración con de los delegados de prevención y la representación sindical, se comprometen a fomentar el respeto y la consideración entre el personal de la empresa promoviendo jornadas y debates, elaborando material informativo y realizando cualquier acción que se haga necesaria para el cumplimiento del fin de este protocolo.

5. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DE LOS CASOS DE VIOLENCIA/ACOSO LABORAL

5.1.- RECURSOS.

Para poder alcanzar una negociación que cumpla los objetivos de controlar, prevenir y solucionar los casos de VIOLENCIA/ACOSO, debe elaborarse una propuesta que contemple el consenso entre los sindicatos y la empresa por la solución final de los casos y, a la vez, facilite a la víctima soluciones ágiles y satisfactorias. Por ello, se propone la creación de una **Comisión para el seguimiento e investigación de los supuestos de VIOLENCIA LABORAL**, desarrollando así el CANAL ÉTICO/DE DENUNCIA previsto en el Código de Conducta del Grupo BMN.

Dicha Comisión estará formada por tantos componentes de la empresa como de la parte social (propuestos por los sindicatos con representación, y delegados y delegadas de prevención).

Será función de esta Comisión promover y desarrollar medidas concretas y efectivas en el ámbito de la empresa y de las personas que en ella trabajan, con la voluntad de resolver este problema, asegurando un trabajo de prevención, información, sensibilización y formación.

Los miembros de la comisión deberán recibir **formación** específica sobre habilidades sociales, información legal, y formación exhaustiva sobre el acoso (moral, sexual, de sexo) y la violencia. Además se les proveerá de los medios materiales, de las garantías laborales y de la disponibilidad horaria necesaria para poder realizar sus funciones.

Cualquier persona que forme parte de la Comisión, involucrada en un procedimiento de violencia o afectado por relación de parentesco, de amistad o de enemistad manifiesta, quedará automáticamente invalidada para formar parte de dicho proceso. Si fuese la persona denunciada, quedará invalidada por cualquier procedimiento hasta la resolución de su caso. En estas situaciones, la parte correspondiente la sustituirá al objeto de restaurar la paridad de la Comisión.

5.2 COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES.

Las atribuciones de la Comisión serán:

- a) Recibir todas las denuncias de violencia laboral y acoso, ya sean externas e internas.

Las referidas a acoso sexual y de sexo (género) las derivará a la Comisión de Igualdad que actuará según su propio protocolo. Derivando, si fuera necesario, el caso nuevamente al Comité de Seguridad y Salud, sólo a los efectos de la atención sanitaria (Mutua concertada) que pudiera necesitar la persona afectada.

b) Llevar a cabo una investigación de las denuncias de acuerdo con lo establecido en este Protocolo, a cuyo fin dispondrá por parte de la empresa de los medios necesarios y tendrá acceso a toda la información y documentación que pudiese tener relación con el caso. Tendrá libre acceso a todas las dependencias de la empresa, teniendo que prestar todos los empleados y empleadas la colaboración que por parte de la Comisión se pida.

c) Recomendar y gestionar ante la Dirección de Recursos Humanos las medidas de precaución que estime convenientes.

d) Elaborar un informe con las conclusiones sobre el supuesto caso de violencia investigado, que incluya los indicios y medios de prueba del caso, sus posibles agravantes o atenuantes, e instar, si es el caso, a la Dirección de Recursos Humanos de la empresa la apertura de procedimiento disciplinario contra la persona denunciada, la cual será debidamente informada.

e) Supervisar el efectivo cumplimiento de las sanciones impuestas como consecuencia de la violencia laboral.

f) Velar por las garantías incluidas en este Protocolo.

g) Cualesquiera otras que pudiesen derivarse de la naturaleza de sus funciones y de aquello que contempla el presente Protocolo.

h) En los casos de violencia laboral, de agresiones físicas y psíquicas, acoso, etc. de una persona no perteneciente a la plantilla de BMN, podrán derivarse hacia los órganos pertinentes, como una denuncia a la policía y al juzgado por faltas y/o por agresiones. BMN, teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada caso, podrá poner a disposición de la persona afectada sus servicios jurídicos y la asistencia médica y psicológica necesaria a través de la Mutua concertada. Se actuará según el Protocolo de acoso y violencia **externa** BMN.

5.3 DENUNCIAS Y QUEJAS.

La víctima o cualquier otra persona que tenga conocimiento de algún caso de violencia o acoso laboral podrán denunciar personalmente o por medio de terceros, de forma verbal o escrita, al presunto agresor ante la Comisión.

Cuando se trate de denuncias verbales, la Comisión valorará la fuente, la naturaleza y la veracidad de dicha denuncia y, si encuentra motivos suficientes que la justifiquen, actuará de oficio investigando la situación denunciada.

La persona que denuncia podrá hacerla llegar por cualquier medio o persona a cualquier miembro de la comisión. Teniendo la opción de elegir la persona que la tramite dentro de los miembros de la Comisión.

Si la denuncia o queja fuese interpuesta ante la Dirección de la Empresa o alguno de sus representantes, se tendrá que enviar de forma inmediata dicha denuncia al Secretario o Secretaria de la Comisión para el inicio de la investigación, por cualquier medio disponible que garantice su confidencialidad.

5.4 PROCEDIMIENTO INTERNO.

El procedimiento debe ser ágil y rápido, respetando la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas; además, procurará la protección suficiente de la víctima en cuanto a su seguridad y salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de esta situación.

Este procedimiento no impide la utilización paralela o posterior, por parte de la víctima, de vías administrativas o judiciales.

Una vez recibida la denuncia, la Comisión iniciará las investigaciones preliminares, y se dará traslado de la denuncia a la persona denunciada, mediante notificación con acuse de recibo. Al mismo tiempo, la Comisión la pondrá en conocimiento del Departamento de Recursos Humanos, comunicando el inicio de actuaciones.

La persona denunciada podrá dirigirse al Secretario o Secretaria de la Comisión por escrito y aportar los elementos que considere necesarios para la investigación del caso.

La Comisión, ante un caso concreto, delegará en un EQUIPO de dos de sus miembros (Empresa y Sindicato) las siguientes competencias en materia de violencia o acoso:

- Atender durante todo el procedimiento a la persona que denuncia ser víctima de una situación de violencia laboral e iniciar las actuaciones que sean precisas.
- Tendrá capacidad de representación de la víctima ante la Comisión, siempre y cuando ésta así lo determine.
- Efectuará las entrevistas con las personas afectadas, mantendrá las reuniones con los implicados que estime oportunas y tendrá acceso a los centros de trabajo.
- Recogerá las pruebas y testimonios necesarios para el esclarecimiento del caso, bien de oficio, bien a instancia de cualquiera de las personas que intervengan
- Asistirá a la víctima durante todo el proceso de investigación, así como, si es el caso, en la tramitación del procedimiento disciplinario posterior. Igualmente, prestará la asistencia necesaria posterior que, razonablemente necesitare la víctima, incluida la gestión ante la Dirección de la Entidad de aquellas medidas que resulte conveniente adoptar.
- Remitir a la Comisión informe preliminar.

5.5 MEDIDAS CAUTELARES.

En los casos de denuncia de acoso o violencia laboral, y hasta el cierre del procedimiento, la Comisión podrá establecer cautelamente la separación de la víctima y el presunto agresor, desplazando en todos los casos al presunto agresor y no a la víctima, a no ser que lo solicite la misma, así como otras medidas cautelares que se estimen oportunas y proporcionadas a las circunstancias de la agresión física o psíquica, mediante escrito que dirigirá a la Dirección de Recursos Humanos de la Entidad.

Estas medidas, en ningún caso, podrán suponer para la víctima un perjuicio en sus condiciones de trabajo.

5.6 DERECHOS Y GARANTÍAS. PRESUNCIÓN DE INOCENCIA.

Está prohibido la divulgación de información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación. La Comisión comunicará expresamente a todas las personas que intervengan la obligación de confidencialidad.

En todo el proceso se respetará la presunción de inocencia del denunciado. Cuando la Comisión considere que la queja o denuncia ha sido presentada de mala fe o sin fundamento propondrá las medidas disciplinarias y/u organizativas que considere pertinentes.

5.7 CIRCUNSTANCIAS AGRAVANTES/ATENUANTES

A efectos de valorar la gravedad de los hechos y determinar las sanciones que, si es el caso, pudiesen imponerse, se valorarán como circunstancias **agravantes** aquellas situaciones en las que:

- La persona denunciada sea reincidente en la comisión de actos de violencia.
- Existen dos o más víctimas.
- Se demuestren conductas intimidatorias o represalias por parte de la persona agresora.
- La víctima sufra alguno tipo de discapacidad física o mental.
- El estado psicológico o físico de la víctima haya sufrido graves alteraciones, médicamente acreditadas.
- El contrato de la víctima sea no indefinido, o que su relación con la empresa no tenga carácter laboral.
- Que se produzca durante un proceso de selección de personal.
- Se realicen presiones o coacciones sobre la víctima, testimonios o personas de su entorno laboral o familiar con el objetivo de evitar o molestar el buen fin de la investigación, buscando la indemnidad del sujeto activo
- El abuso de situación de superioridad jerárquica.

Se tendrán en cuenta como **atenuantes**:

- No tener sanción en su expediente.
- Haber procedido, por arrepentimiento espontáneo a reparar o disminuir los efectos de la falta, dar satisfacción a la persona ofendida o a confesar el hecho.

5.8 GRADUACIÓN.

Cualquier caso de violencia laboral, agresiones físicas y psíquicas, acoso, etc. entre los trabajadores y trabajadoras de la Entidad, vienen tipificados en el Convenio Estatal como falta muy grave.

5.9 INFORME DE CONCLUSIONES.

Finalizada la investigación, la Comisión elaborará y aprobará el informe, en un plazo máximo de 15 días, sobre el supuesto de violencia investigado, en el cual se indicará las conclusiones alcanzadas, las circunstancias agravantes o atenuantes observadas e instará, en su caso, a la apertura de procedimiento disciplinario contra la persona denunciada, trasladando el expediente, a los efectos oportunos, a la Dirección de Recursos Humanos de la empresa.

Se informará en el siguiente Comité Intercentros de Seguridad y Salud, así como al Comité de Empresa correspondiente.

5.10 GARANTÍAS.

- SEGUIMIENTO.

La Comisión supervisará la imposición y cumplimiento efectivo de las sanciones motivadas por supuestos de violencia/acoso laboral, de todo lo cual será informada conforme se apliquen por parte de la Dirección de la Empresa.

Anualmente, efectuará un informe, sin datos personales, del conjunto de sus actuaciones informando a la Dirección de Recursos Humanos, al Consejo de Administración de la Entidad y al C.I.S.S., del que se dará publicidad por los medios habituales a la totalidad de la plantilla de la empresa.

También anualmente, en el seno del C.I.S.S., se debatirán los sistemas de evaluación y revisión de los procedimientos de actuación de este Protocolo.

- RESTITUCIÓN DE LA VÍCTIMA.

Si se han producido represalias o generado perjuicios para la víctima durante la agresión, ésta tendrá derecho a ser restituida en las condiciones que se encontraba antes.

- PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS.

Se prohíben expresamente represalias contra las personas que participen en las actuaciones siguientes:

- Efectuar una denuncia o testificar, ayudar o participar en una investigación sobre la agresión.
- Oponerse a cualquier conducta que constituya violencia en el trabajo contra sí mismo o a terceros.
- Realizar una alegación o denuncia de buena fe, incluso si después de la investigación no se ha podido constatar. Las denuncias o alegaciones realizadas que se demuestren como intencionadamente no honestas o dolosas, podrán ser constitutivas de actuación disciplinaria, sin perjuicio de las acciones que en Derecho pudiesen corresponder.

5.11 ATENCIÓN SANITARIA

La Mutua concertada en cada momento por BMN, se hará cargo de la atención sanitaria (médica, psicológica, etc.) que pudiera necesitar el personal afectado por cualquier tipo de violencia o acoso, así como del seguimiento del proceso de recuperación.