



Protocolo para la prevención del acoso laboral, el acoso sexual y el ciberacoso.

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.....	4
OBJETIVOS.	4
ÁMBITO DE APLICACIÓN.	5
TIPOS DE ACOSO.....	6
A) Acoso moral o psicológico en el trabajo.....	6
Tipos de acoso moral o psicológico en el trabajo.....	7
Fases de acoso moral o psicológico.....	7
Grados de acoso moral o psicológico.....	7
B) Acoso sexual y acoso por razón de sexo.....	8
Tipos de acoso sexual.....	9
Acoso por razón de sexo.....	9
C) Ciberacoso.....	10
Características del Ciberacoso.....	10
Tipos de Ciberbullying.....	10
MEDIDAS DE PREVENCIÓN.....	12
PROCESO DE ACTUACIÓN EN CASO DE DENUNCIA DE ACOSO.....	13
FASES DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.....	14
Fase 1. Apertura del Proceso.....	14
Fase 2. Comisión de Instrucción.....	14
Fase 3. Inicio Instrucción e Informe Preliminar.....	15
Fase 4. Informe de Instrucción y valoración final.....	16
Fase 5. Seguimiento y control de las medidas adoptadas.....	16
GARANTÍAS DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.....	17
PLAN DE ACTUACIÓN.....	17
Plan de actuación para casos de acoso laboral, acoso sexual o ciberacoso.....	17
ANEXO I: FORMULARIO DE DENUNCIA.....	20
ANEXO II: DECÁLOGO PARA LAS VÍCTIMAS DE CIBERACOSO.....	21

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, EL ACOSO SEXUAL Y CIBERACOSO.

DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.

Desde **Altamira Asset Management, S.A. (AAM)**, nos comprometemos a prevenir aquellos comportamientos y conductas constitutivas de acoso, y a afrontar aquellas denuncias que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes principios:

- ✓ Toda persona tiene derecho a recibir un **trato correcto, respetuoso y digno**, y a que se respete su **intimidad y su integridad física y moral**, no pudiendo estar sometida por razón de nacimiento, raza, sexo, orientación sexual, identidad de género, religión, opinión, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su situación laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos ya sean de carácter presencial, físico, o incluso a través del uso de las nuevas tecnologías.
- ✓ Este tipo de actitudes suponen un atentado contra la dignidad, la salud física y mental, y el bienestar de nuestros profesionales. **Está prohibida cualquier acción o actitud de esta naturaleza**, siendo considerada como falta laboral, pudiendo hacer uso AAM de su poder directivo y disciplinario para prevenir el acoso en la plantilla.
- ✓ AAM en su compromiso por integrar la Prevención de Riesgos Laborales en la estructura de la organización, velará por una **protección eficaz en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo**.
- ✓ Desarrollaremos **acciones informativas y formativas** para nuestros profesionales para prevenir conductas de acoso. A su vez, dotaremos a profesionales, directivos y managers de formación en habilidades sociales y técnicas de resolución de conflictos.
- ✓ Las comunicaciones serán **confidenciales**, desde AAM aseguramos que se preservará la identidad del comunicante y la seguridad de la información.

OBJETIVOS.

Los objetivos que AAM se marca con el presente protocolo son:

- ✓ **Establecer medidas de prevención y actuación** en materia de acoso laboral, sexual o ciberacoso en el trabajo.
- ✓ **Identificar** acciones, en materia de acoso laboral, sexual o ciberacoso, que por sus características sean intolerables dentro de AAM.

- ✓ **Prestar apoyo** para aquellos/as profesionales que puedan ser víctimas de acoso en el trabajo.
- ✓ **Tomar las medidas oportunas** para el cese de este tipo de comportamientos.
- ✓ En su caso, adoptar las **sanciones disciplinarias** correspondientes.

ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Los contenidos del presente protocolo son aplicables a todas las personas que integran AAM, incluidas las personas de Dirección, Managers y Profesionales de AAM, ampliando y complementando los principios éticos del "[Código de Conducta](#)".

Será de aplicación en situaciones de acoso laboral, sexual o ciberacoso que se producen durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo:

- a) En el lugar de trabajo: inclusive los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo, como, por ejemplo: centros de trabajo, instalaciones de clientes, notarías, juzgados, obras, inmuebles en venta, etc.
- b) En los lugares de descanso: incluido office, comedores, instalaciones sanitarias o de aseo y vestuarios.
- c) En desplazamientos, viajes, eventos, actividades sociales o de formación relacionadas con el trabajo.
- d) En el marco de las comunicaciones que estén o no relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y la comunicación (ciberacoso o acoso virtual).
- e) En los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

En caso de existir acoso laboral, sexual o ciberacoso entre profesionales de AAM y de una tercera empresa que preste sus servicios para AAM, ya sea de forma física/presencial en los centros de trabajo de AAM o a distancia, se aplicará este protocolo. La adopción de medidas se hará de forma coordinada con la empresa externa de conformidad con el *art. 24.1 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales* y el *RD 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales*.

TIPOS DE ACOSO.

A) Acoso moral o psicológico en el trabajo.

El Grupo de Trabajo sobre Violencia Psicológica en el Trabajo del *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, define acoso psicológico en el trabajo como riesgo laboral de la siguiente manera:

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

Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, suponiendo tanto un ataque a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud.

Los elementos objetivos que configuran las conductas de acoso moral son:

- Que sea **sistemático**.
- Que exista **reiteración**.
- Que se realice **con frecuencia**.

Los elementos subjetivos inherentes a las conductas de acoso moral son:

- Que medie **intencionalidad**.
- Que se **persiga un fin**.

Para que una conducta pueda ser calificada de acoso psicológico o moral, se requerirá que cumpla todas las condiciones definidas anteriormente.

Así no tendrá la consideración de Acoso Moral o Psicológico:

- Conductas que se producen desde una **relación simétrica** y suponen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo.
- Un **hecho violento singular y puntual** (sin prolongación en el tiempo).
- **Acciones irregulares** organizativas que afectan al colectivo.
- La **presión legítima** de exigir lo pactado o las normas que existan.
- **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.
- **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.

Tipos de acoso moral o psicológico en el trabajo.

Dentro del acoso moral o psicológico, podemos distinguir tres tipos:

Acoso descendente	Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un superior sobre uno o más profesionales.
Acoso horizontal	Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un profesional o un grupo de profesionales sobre uno de sus compañeros.
Acoso ascendente	Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un profesional o grupo de profesionales sobre su superior jerárquico.

Fases de acoso moral o psicológico.

El acoso como una situación de hostigamiento que se prolonga en el tiempo, es un proceso en el que pueden distinguirse varias fases, no necesariamente pueden darse todas:

Fase de conflicto	Aparición de conflicto. Disputas personales puntuales, diferencias de opinión, persecución de objetivos diferentes, fricciones personales. Una relación interpersonal buena o neutra, cambia bruscamente a una negativa.
Fase de marginación o exclusión de la vida laboral	La/el profesional compatibiliza su trabajo con bajas de larga duración. En esta situación, la persona subsiste con distintas patologías como consecuencia de su anterior experiencia de hostigamiento con los consiguientes efectos físicos, psíquicos y sociales.
Fase de intervención desde AAM	Ante cualquier denuncia se tomarán medidas encaminadas a la resolución positiva del conflicto, realizándose en su caso una investigación interna.

Grados de acoso moral o psicológico.

Los grados de acoso vienen determinados por la intensidad, duración y frecuencia:

- a) **Primer grado:** la víctima es capaz de hacer frente a los ataques y de mantenerse en su puesto de trabajo.
- b) **Segundo grado:** resulta difícil poder eludir los ataques y humillaciones de las que se es objeto. El mantenimiento o reincorporación a su puesto de trabajo es más costosa.

- c) **Tercer grado:** La reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños que padece la víctima requieren de tratamiento psicológico.

B) Acoso sexual y acoso por razón de sexo.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se define el acoso sexual como:

“Cualquier comportamiento verbal, psicológico o físico no deseado, dirigido contra una persona por razón de su sexo y con el propósito de atentar contra su dignidad o de crear un entorno intimidatorio, hostil, humillante u ofensivo”.

El art. 7.2 de la Ley Orgánica 3/2007 define acoso por razón de sexo como:

“Cualquier comportamiento realizado en función del sexo de la otra persona con el propósito o efecto de atentar contra su dignidad o de crear un entorno intimidatorio, hostil, humillante u ofensivo”.

Consideraremos constitutivo de acoso sexual o por razón de sexo cualquier conducta, proposición o requerimiento de naturaleza sexual que tenga lugar en el ámbito de las relaciones laborales y respecto de las que el sujeto activo sepa – o esté en condiciones de saber- que resultan indeseados, irrazonables y ofensivos para quien los padece.

Podrían ser constitutivas de acoso sexual las conductas que describimos a continuación, sin ser limitativas ni excluyentes:

- **Conductas verbales:** bromas, chistes con contenido sexual; piropos; comentarios insultantes con connotaciones sexuales; reiteración en la petición de citas; cualquier comentario peyorativo sobre las mujeres en general; pedir relaciones sexuales sin presión; intromisión en la vida sexual; chantaje sexual: ofrecimiento de beneficios laborales a cambio de favores sexuales, presiones para obtener favores sexuales con amenaza o recompensa; amenazas de represalia/s después de negarse a acceder a alguna de las insinuaciones sexuales, llamadas telefónicas, mensajes o contacto por redes sociales indeseados.
- **Conductas no verbales:** mirar lascivamente el cuerpo de alguien; realización de sonidos, gestos o movimientos obscenos; mostrar, exponer o buscar en Internet o enviar por correo electrónico cualquier tipo de información de carácter sexual u ofensivo, realizar dibujos degradantes de las mujeres, enviar notas o cartas.

- **Conductas físicas:** violación del espacio vital de una persona; tocar, pellizcar, agarrar; acariciar, besar o abrazar; dificultar el movimiento de una persona buscando contacto físico con su cuerpo; agresión sexual, tipo penal propio dentro de los "delitos contra la libertad e indemnidad sexual".

Tipos de acoso sexual.

A tenor de las anteriores conductas, distinguimos los siguientes tipos de acoso sexual:

Acoso "Quid pro quo"	En este tipo de acoso lo que se produce es propiamente un chantaje sexual. A través de él, se fuerza a una persona a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o perder, o ver perjudicados, ciertos beneficios o condiciones del trabajo.
Acoso Ambiental	La persona que ejerce el acoso crea un entorno de trabajo intimidatorio hostil, degradante, humillante u ofensivo para la víctima, como consecuencia de actitudes o comportamientos indeseados de naturaleza sexual.

Acoso por razón de sexo

Constituye acoso por razón de sexo 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. Todo acoso por razón de sexo se considerará discriminatorio.

Para apreciar que, efectivamente, en una realidad concreta existe una situación calificable de acoso por razón de sexo, se requiere la concurrencia de una serie de elementos conformadores de un común denominador:

a)	Hostigamiento , entendiéndolo como tal toda conducta intimidatoria, degradante, humillante y ofensiva que se origina externamente y que es percibida como tal por quien la sufre.
b)	Atentado objetivo a la dignidad de la víctima percibida subjetivamente por esta como tal
c)	Resultado pluriofensivo , el ataque a la dignidad de quien sufre acoso por razón de sexo no impide la concurrencia de daño a otros derechos fundamentales de la víctima.
d)	Que no se trate de un hecho aislado.
e)	El motivo de estos hechos debe tener que ver con el hecho de ser mujeres o por circunstancias que biológicamente solo les pueden afectar a ellas (embarazo, maternidad, lactancia, menstruación); o que tienen que ver con las funciones reproductivas y de cuidados de menores o dependientes que se les presume, sistemática y socialmente, inherentes a ellas.

C) Ciberacoso.

Según la Organización Internacional del Trabajo en su documento de trabajo *“Actualización de las necesidades del sistema: Mejora de la protección frente al ciberacoso y a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo posibilitados por las TIC”*, define (atendiendo a la definición general de Einarsen y colaboradores que encontramos en S. Einarsen et al., 2011):

“Por ciberacoso en el mundo del trabajo entendemos y nos referimos a la ejecución de cualquier comportamiento agresivo contra una víctima individual o un grupo individualizado de víctimas a través de las TIC (Tecnologías de la Información y de la Comunicación) en el contexto del trabajo”.

Características del Ciberacoso

Para comprender que es el ciberacoso o acoso digital enumeramos una serie de características no exhaustiva para identificarlo:

- Hay un **desequilibrio de poder** entre las víctimas del ciberacoso y sus agresores (pueden ser desigualdades físicas, psicológicas o sociales o combinaciones de las tres).
- Es **intencional**, el acosador o acosadores saben que están haciendo daño y quieren hacerlo.
- **No es puntual**, se mantiene en el tiempo, repitiéndose cada día.
- **Puede producirse en grupo**.
- Acosador y víctima **suelen ser conocidos o moverse en el mismo círculo**. En el caso del ámbito laboral, pueden coincidir en un área/departamento o haber estado en un proyecto juntos.
- Donde más se produce y reproduce el ciberacoso es en **redes sociales**, mails o a través de mensajes de texto y/o vídeos vía aplicaciones de mensajería en el móvil.
- Los ataques se basan en insultos, humillaciones, difusión de falsos rumores, difusión de imágenes o vídeos privados (en ocasiones de contenido íntimo), etc.
- **Causa daño psicológico** en las víctimas.
- El ciberacoso **es percibido como anónimo**, lo que puede ayudar a disminuir la empatía que siente quien está participando en este tipo de comportamientos de acoso hacia las víctimas.

Tipos de Cyberbullying

Relación no exhaustiva de diferentes tipos de cyberbullying para ayudar a reconocer estas prácticas en Internet, las redes sociales y los dispositivos digitales:

Doxing	Revelar abiertamente información sensible o personal sobre alguien sin su consentimiento para avergonzarlo o humillarlo. Puede incluir difusión de fotos personales o documentos, o compartir los mensajes personales guardados de la persona en un grupo privado en línea. La clave es la falta de consentimiento de la víctima y la intención de hacerle daño con dicha difusión.
Fraping	Uso de las cuentas de redes sociales de otro por parte de la persona acosadora para publicar contenido inapropiado con su nombre.
Trolling	O "trolearse" es cuando un acosador busca molestar intencionalmente a otros publicando comentarios inflamatorios en línea. El trolling no siempre es una forma de ciberbullying, pero puede usarse como una herramienta para el ciberacoso cuando se realiza con intenciones maliciosas y dañinas. Estos acosadores tienden a estar más separados de sus víctimas y no tienen una relación personal.
Flaming	Este tipo de acoso en línea constituye la publicación o el envío directo de insultos, vejaciones y calumnias a su objetivo.
Phising	Ataque cibernético que utiliza el correo electrónico disfrazado como arma. El objetivo es engañar al destinatario del mail para que crea que el mensaje es algo que quiere o necesita (una solicitud de su banco, por ejemplo, o una nota de alguien de su empresa) y hacer clic en un enlace o descargar un archivo adjunto. Los atacantes se hacen pasar por una entidad confiable de algún tipo, a menudo una persona real o una compañía con la que la víctima podría hacer negocios. A través de estos ataques es posible hacerse con las cuentas de usuario de la víctima y llevar a cabo otras prácticas de ciberacoso
Sexting	Acto de enviar mensajes o imágenes sexualmente explícitas a través de un teléfono móvil o mensaje de texto. Cuando una de las partes comparte y hace públicas las fotos y mensajes sexualmente explícitos que el otro le ha enviado o las emplea para llevar a cabo prácticas de extorsión.
Dissing	Acto de un acosador que difunde información cruel sobre su objetivo a través de publicaciones públicas o mensajes privados para arruinar su reputación o sus relaciones con otras personas.
Engaño	Similar al doxing, con un elemento adicional de engaño. En estas situaciones, el acosador se hará amigo de su objetivo y lo engañará con una falsa sensación de seguridad. Una vez ganada la confianza de su objetivo, abusa de esa confianza y comparte los secretos y la información privada de la víctima a un tercero o múltiples terceros.
Cyberstalking o ciberacecho	El acoso llevado a Internet. El acosador (ciberstalker) se obsesiona con una sola persona, a la que acosa fundamentalmente en redes sociales, correo electrónico o aplicaciones de mensajería instantánea. "Inunda" a la víctima con mensajes e intentos de comunicación no deseada (mensajes y presencia continua en las redes de la víctima). En ocasiones, si la víctima lo ignora, este ciberacosador puede pasar a prácticas más agresivas, como insultos o difusión de falsos rumores.

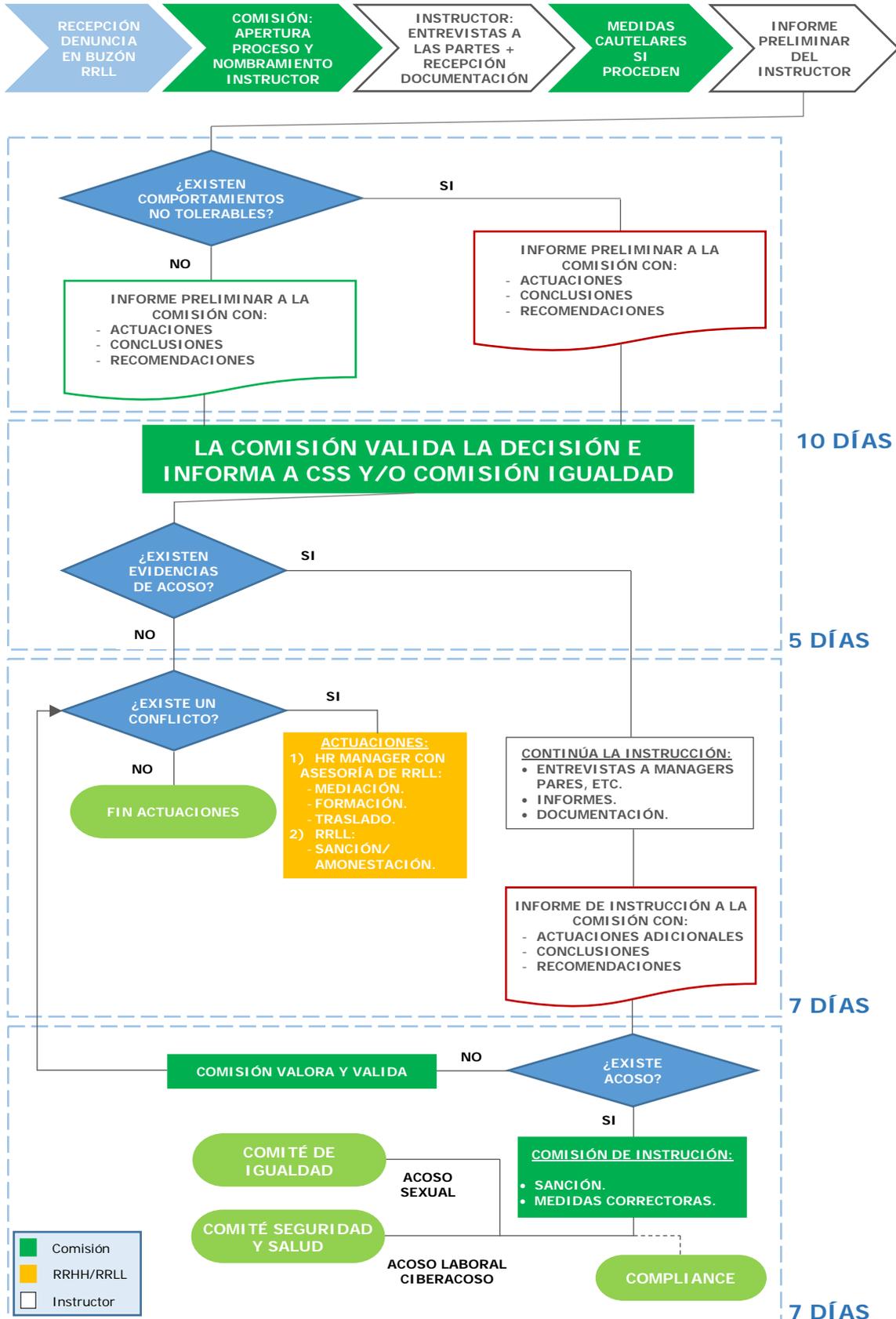
Enmascaramiento	Ocurre cuando un acosador crea un perfil o identidad inventado en línea con el único propósito de intimidar a alguien.
Ciberacoso por exclusión	Consiste en dejar fuera a la víctima de conversaciones y chats grupales (de la misma forma que se la deja fuera de eventos en grupo como fiestas o salidas).
Harassment	Categoría amplia en la que se incluyen muchos tipos de ciberacoso, generalmente se refiere a un patrón sostenido y constante de mensajes en línea hirientes o amenazantes enviados con la intención de dañar a alguien.
Ciberacoso por notificaciones	Se produce cuando el acosador utiliza la dirección de correo electrónico o el número de teléfono de la víctima para suscribirlo a diferentes servicios y plataformas.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN.

AAM desarrollará estrategias preventivas específicas en materia de acoso laboral, acoso sexual y ciberacoso que ayuden a evitar o reducir la aparición de conductas no deseadas y promuevan un liderazgo preventivo en esta materia:

- ✓ **Difundir** el presente protocolo a través de Intranet y otros canales de comunicación.
- ✓ **Impartir formación** en materia de prevención y resolución de conflictos.
- ✓ Integrar los principios éticos definidos en el **Código de Conducta de AAM**, de forma transversal, en toda la formación continua.
- ✓ Establecer **mecanismos de corrección** que permitan eliminar o minimizar de inmediato cualquier acción o situación de acoso detectada contra un/una profesional.
- ✓ **Buzón de Denuncias** relacioneslaborales@altamiraam.com para poner en conocimiento de AAM de conductas no deseadas en materia de acoso laboral. Dicho buzón, será gestionado por el departamento de Relaciones Laborales.
- ✓ **Elaboración de recomendaciones** para tratar de detectar, evitar e informar sobre casos de acoso laboral, acoso sexual o ciberacoso.
- ✓ **Dar asesoramiento y asistencia** para resolver los posibles casos que pudieran presentarse.

PROCESO DE ACTUACIÓN EN CASO DE DENUNCIA DE ACOSO



FASES DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.

Fase 1. Apertura del Proceso.

Se dará inicio al proceso ante una denuncia escrita de la persona afectada, un tercero, área de Recursos Humanos o la Representación Legal de los Trabajadores dirigida al buzón de Relaciones Laborales:

relacioneslaborales@altamiraam.com

La apertura se realizará aun cuando la persona presuntamente acosada o ciberacosada haya presentado denuncia ante los órganos judiciales competentes o la Inspección de Trabajo.

La denuncia deberá constar al menos de la siguiente información:

- Descripción de los hechos.
- Persona o personas que presuntamente están cometiendo el acoso o lo hubieran cometido.
- Cualquier otra información, datos o documentación que facilite la investigación de los hechos.

Si lo solicita alguna de las personas afectadas, se pondrá de manera inmediata en conocimiento de la Representación de los Trabajadores/as, o en su caso, representación sindical que solicite, la situación planteada.

El Dpto. de Relaciones Laborales, tras un primer análisis de los datos objetivos y/o previamente conocidos sobre el caso podrá:

- ✗ **No admitir a trámite la denuncia**, por no cumplir con las condiciones exigidas, o porque los hechos resulten pertenecientes a un ámbito distinto al del protocolo
- ✓ **Iniciar la tramitación del caso.**

Fase 2. Comisión de Instrucción.

Se creará una **Comisión de Instrucción** con la finalidad de detectar problemas de acoso, ciberacoso u organizacionales, pudiendo establecer medidas y soluciones para que las pautas de comportamiento de los/las profesionales estén en consonancia con el Código de Conducta de AAM, respetando así los derechos de los/las profesionales, atendiendo a los principios de **efectividad, celeridad y confidencialidad**.

Composición	<ul style="list-style-type: none"> - Director/a del área de Relaciones Laborales. - Técnico/a del Servicio de Prevención Propio. - HR Manager.
Principales funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la información recibida y de las pruebas de la situación que ha sido puesta en conocimiento. - Realizar la apertura de la investigación de la denuncia conforme a evidencias de elementos constitutivos de acoso o ciberacoso y comunicación escrita al denunciante. - Nombrar instructor del proceso. - Proponer medidas cautelares si fuese necesario. - Validar informes del instructor (preliminar y de instrucción). - Proponer medidas correctoras en materia de acoso en el trabajo y/o resolución de conflictos en base a las recomendaciones del instructor del proceso. - Poner en conocimiento de Cumplimiento Normativo de AAM sólo aquellas situaciones que puedan afectar potencialmente a las materias objeto de su supervisión, cuyo control y gestión está definido el Plan Anual de Cumplimiento. - Analizar la posible exposición a factores de riesgo psicosocial. - Seguimiento del cumplimiento de las medidas correctoras.

Fase 3. Inicio Instrucción e Informe Preliminar.

El Instructor, nombrado por la Comisión, planifica el proceso de investigación buscando esclarecer los hechos y realiza la valoración de la situación conforme a los datos recabados, entrevistas, cuestionarios, información, etc.

Principales funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Recopilar y conservar todos los datos, documentación e información necesaria relativa al caso hasta el final de la instrucción. - Citar a las partes afectadas (víctima/s y agresor/a/es/as) por escrito para mantener entrevistas personales. - Informar a la Comisión para adoptar medidas cautelares en su caso que garanticen la seguridad de la/s víctima/s. - Redactar un Informe Preliminar recogiendo: <ul style="list-style-type: none"> • Actuaciones realizadas. • Conclusiones. • Recomendaciones.
------------------------------	---

La Comisión de Instrucción deberá validar el Informe Preliminar del Instructor del proceso determinando si han existido o no, comportamientos no tolerables (acoso laboral, acoso sexual o ciberacoso) e informar de su decisión al Comité de Seguridad y Salud y/o Comité de Igualdad:

En caso de EXISTIR comportamientos no tolerables	<ul style="list-style-type: none"> - El <u>Instructor del Proceso</u>: <ul style="list-style-type: none"> • Continuará la investigación del caso. • Realizará entrevistas con aquellas personas de la organización que puedan ayudar a contrastar, completar y analizar la información. • Elabora el Informe de Instrucción recogiendo: <ul style="list-style-type: none"> - Actuaciones realizadas. - Conclusiones. - Recomendaciones.
En caso de NO EXISTIR comportamientos no tolerables	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar si existe un conflicto entre las personas implicadas: <ul style="list-style-type: none"> • Existe un conflicto: se realizarán actuaciones por parte de People. • No existe conflicto: finalizan las actuaciones.

Fase 4. Informe de Instrucción y valoración final.

Tras el final de las actuaciones por parte del Instructor del Proceso, y la elaboración del Informe de Instrucción, la Comisión debe validar el documento y determinar la existencia o no de acoso, acoso sexual o ciberacoso.

EXISTE una situación de acoso, acoso sexual o ciberacoso	<ul style="list-style-type: none"> - Establecerá las medidas de actuación y corrección oportunas. - Determinará en su caso las sanciones aplicables. - Comunicará el resultado de las actuaciones a: <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Igualdad: en caso de acoso sexual. • Comité de Seguridad y Salud: en caso de acoso laboral o ciberacoso. • Compliance: en cualquier casuística para su valoración.
NO EXISTE una situación de acoso, acoso sexual o ciberacoso	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar si existe un conflicto entre las personas implicadas: <ul style="list-style-type: none"> • Existe un conflicto: se realizarán actuaciones por parte de People. • No existe conflicto: finalizan las actuaciones.

Fase 5. Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Una vez establecidas las medidas de actuación y corrección, el Dpto. de Relaciones Laborales **registrará los informes y remitirá las medidas** a aquellas personas o áreas afectadas para cumplir con ellas.

El Dpto. de Relaciones Laborales y el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales realizará el **seguimiento y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas** y prestará una especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, al apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas.

El Dpto. de Relaciones Laborales y el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales prestará también una **atención especial a la evitación de posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo**, cuando se produzca la reincorporación de la persona afectada (en caso de que haya estado de baja laboral), después de una denuncia de acoso o ciberacoso).

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales realizará un **registro y seguimiento estadístico** de los casos de acoso laboral, acoso sexual y ciberacoso producidos e informará al Comité de Seguridad y Salud.

GARANTÍAS DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.

Los profesionales de AAM tienen el derecho y el deber de poner en conocimiento de comunicar al área de Relaciones Laborales los posibles casos de acoso que conozca. Se respetarán los siguientes principios y garantías:

- **Deber de sigilo** a toda persona que participe en cualquiera de las fases mencionadas en este documento, se le exigirá el deber de sigilo.
- **Discreción** para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas.
- Se garantizará la **protección al derecho a la intimidad** y que el tratamiento de la información personal generada en este procedimiento se registrará por lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- **Preservar la confidencialidad**, sin utilizar de forma inapropiada la información, salvo para cumplir con las debidas obligaciones legales.
- La investigación y la resolución de la conducta cuestionada será realiza **sin retrasos indebidos**.
- Las actuaciones se realizarán de manera **imparcial y justa** con las personas afectadas.
- Se adoptarán **medidas de prevención** oportunas para asegurar el **derecho a la protección de la salud** de los profesionales implicados.
- **Garantizamos que no existirán represalias por el ejercicio de sus derechos** para las personas afectadas en el proceso.

PLAN DE ACTUACIÓN.

Plan de actuación para casos de acoso laboral, acoso sexual o ciberacoso.

a) **Posibles actuaciones con la (presunta) víctima.**

- Proporcionar **garantía de apoyo, protección y seguridad** a través de una persona de People que considere de confianza.

- **Indicarle que debe pedir ayuda.** Disuadirle de que pedir ayuda no le va a perjudicar y garantizarle la mayor discreción y confidencialidad. Se deberá potenciar la confianza para que sienta que puede comunicar cualquier experiencia que pudiera estar relacionada con los contenidos del acoso que está recibiendo, dejando siempre muy claro que éstos no justifican el acoso que está recibiendo, situación que con frecuencia se aprecia en casos de acoso sexual o acoso sexista.
- Realizar un **análisis contextual de la situación** para tener en cuenta el momento en que se encuentra:
 - Si está en las primeras fases: trabajo inmediato con la víctima para que se sienta segura, mantenga o recupere su equilibrio emocional, no se culpabilice, reduzca su nivel de estrés, no haga generalizaciones y ni perjudique su autoestima.
 - Si está en fases posteriores, la víctima puede creerse culpable de la situación o manifestar cambios de conducta. En este caso hay que valorar la posibilidad de apartarla de la persona identificada como posible agresora y tejer una red de protección a su alrededor.
- Sin embargo, ha de tenerse en cuenta que las medidas de protección que supongan establecer una separación física entre la víctima y las personas agresoras o espectadoras deben valorarse en extremo, teniendo siempre cuidado de no generar la idea de que el/la agresor/a ha logrado su objetivo estigmatizando aún más a la víctima.
- **Trabajar la mejora de su autoestima.**
- Realizar **formaciones en habilidades sociales:** conductas de autoprotección y asertividad, habilidades de trabajo en grupo, desarrollo de destrezas para dejar de ser víctima sin ser agresor/a, etc.
- Si se considera necesario, **derivar a Servicios Externos u a otros Servicios Especializados.**

b) Posibles actuaciones con él/la/los/las (presunto/a/s) agresor/a/es/as.

- **Intervención inmediata** con la/las persona/as acosadora/s transmitiendo un mensaje nítido de tolerancia cero a cualquier tipo de acoso o ciberacoso.
- Organizar **entrevistas individualizadas** para:
 - Concienciación de la gravedad del problema.

- Identificación de conductas violentas.
- Análisis sobre la causa de su actitud.
- Reflexión y reconocimiento del daño causado (en su caso).
- Trabajar la empatía y el razonamiento moral.
- Plantear realización **Programas de entrenamiento en habilidades sociales.**
- Plantear realización **Programas de autocontrol de la agresividad.**
- **Aplicación de medidas correctoras y/o sancionadoras:**
 - Las **medidas correctoras**, en caso de implantarse, deben tener una orientación tendente a la reflexión, la toma de conciencia de los hechos, al cambio de actitud y a la reparación del daño. En todo caso, debe transmitirse la idea de que los comportamientos no tolerables, negativos o antisociales no resultan impunes.
 - Las **sanciones**, cuando se haya investigado y probado la existencia manifiesta de situaciones de acoso o ciberacoso, se ajustarán a lo establecido a la normativa de referencia en materia laboral.
- **Apertura de expediente disciplinario.**
- **Otras.**

c) Posibles actuaciones con testigos.

- Proporcionar **garantía de apoyo, protección y seguridad** a través de una persona de People que considere de confianza.
- **Fomentar actitudes de desaprobación de este tipo de conductas.**
- **Definir** con la/s persona/s los comportamientos que deben ser denunciados.
- **Definir el papel que los testigos juegan en estas situaciones.** Analizar con la/s persona/s implicadas la diferencia entre la conducta solidaria de denunciar un caso de acoso o ciberacoso y el ser un/a "chivato/a".
- En caso de ser necesario, **valorar la formación en el desarrollo de habilidades sociales.**
- **Informar** sobre la posibilidad y recursos existentes en la organización para la denuncia de situaciones de acoso o ciberacoso, garantizando la confidencialidad.

ANEXO I: FORMULARIO DE DENUNCIA

DATOS DENUNCIANTE

NOMBRE Y APELLIDOS: _____

DEPARTAMENTO: _____

DATOS DENUNCIADO

NOMBRE Y APELLIDOS: _____

DEPARTAMENTO: _____

HECHO DENUNCIADO

- ACOSO SEXUAL
- ACOSO POR RAZÓN DE SEXO.
- ACOSO LABORAL.
- CIBERACOSO.
- OTRAS SITUACIONES DE ACOSO.

DESCRIPCIÓN HECHOS DENUNCIADOS

--

PRUEBAS QUE SE ADJUNTAN:

MAILS, DOCUMENTOS, CONVERSACIONES, ETC.

PRUEBA DOCUMENTAL:

PRUEBA TESTIFICAL:

--	--

Fecha y firma de la persona denuncia

ANEXO II: DECÁLOGO PARA LAS VÍCTIMAS DE CIBERACOSO

Cuando se presenta una posible situación de ciberacoso en el entorno laboral, debemos tratar de minimizar el daño hasta conseguir acabar con el problema. Intervenir de forma adecuada y rápida es clave. Este decálogo supone una ayuda para saber cómo actuar en caso de presentarse un incidente de esta índole.

1. **Pide ayuda.** Recurre a una persona de confianza o al Dpto. de Relaciones Laborales.
2. **Nunca respondas a las provocaciones.** Es precisamente lo que persigue, mantén la calma y no actúes de forma exagerada o impulsiva en ningún caso.
3. **No hagas presunciones.** Mantén un margen para la duda razonable, actuar sobre bases equivocadas pueden agravar problemas y crear otros nuevos.
4. **Trata de evitar aquellos lugares donde eres hostigada/o** en la medida de lo posible hasta que la situación se clarifique. En el caso de redes sociales o comunidades online, pon en conocimiento de los administradores el caso para la retirada de mensajes que puedan resultar ofensivos, humillantes o vejatorios. Si el acoso es por el teléfono móvil, bloquea el número.
5. **Cuanto más se sepa de ti, más vulnerable eres.** En esta situación es recomendable que el acceso a tus publicaciones online estén restringidas sólo a personas que son de tu plena confianza:
 - 5.1. **Evita intrusos.** Revisa que no tienes software malicioso (troyanos, Spyware) en tus dispositivos. Después, cambia las claves de acceso a tus redes sociales.
 - 5.2. **Limpia tu lista de contactos.** Revisa y limpia la lista de contactos que tienes agregados en las redes sociales.
 - 5.3. **Reconfigura las opciones de privacidad de tus cuentas en redes sociales.** Revisa las opciones y elige con criterio.
 - 5.4. **Comprueba que cuentan de ti online.** Busca la información sobre ti publicada por parte de otras personas y trata de eliminarla si crees que puede ser utilizada para hacerte daño.
 - 5.5. **Revisa la información que publicas,** quién puede acceder a ella y poner, a su vez, al alcance de terceras personas.
 - 5.6. **Comunica a tus contactos que no deseas que hagan circular informaciones o fotografías tuyas** en entornos de redes sociales u por otros medios.
 - 5.7. **Ejerce tu derecho sobre la protección de datos personales.** Tú decides el uso que se puede hacer de ellos, incluyendo tu fotografía.
6. **Guarda las pruebas del acoso durante todo el tiempo.** Trata también de conocer o asegurar la identidad del/de los autor/es, pero, en todo caso, sin lesionar los derechos de ninguna persona.
7. **Comunica a quienes te acosan que lo que están haciendo te molesta y pídeles, sin agresividad ni amenazas, que dejen de hacerlo.** Recuerda que no debes presuponer hechos o personas en tu comunicación, por lo que debes medir muy bien cómo lo haces, sin señalar a nadie en público, pero a la vez tratando de asegurarte de que se entera la persona o personas implicadas.
8. **Deja constancia de que estás en disposición de presentar una denuncia** ante el Dpto. de Relaciones Laborales activando así el Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Acoso Sexual y Ciberacoso, si a pesar del paso anterior continúa el acoso.
9. **Trata de hacerles saber que lo que están haciendo es perseguible por la Ley** en el caso de que el acoso persista. Puedes visitar las siguientes Webs: <http://www.policia.es/> (Brigada de Investigación Tecnológica) o <https://www.gdt.guardiacivil.es/> (Grupo de Delitos Telemáticos).
10. **Toma medidas legales** si la situación de acoso, llegado este punto, no ha cesado.